

## Wikin hyödyntäminen IT Helpdeskin asiakaspalvelutyössä

Tarja Talvio

Opinnäytetyö

Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma

2015



<b>Tekijä</b> Tarja Talvio	<b>Ryhmä tai aloitusvuosi</b> HETI11SIM2 (2011)
<b>Opinnäytetyön nimi</b> Wikin hyödyntäminen IT Helpdeskin asiakaspalvelutyössä	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 46+12
<b>Ohjaaja</b> Outi Valkki	
<p>Opinnäytetyöni tavoitteena on tutkia wikin hyödyntämistä IT-tukipalvelun asiakaspalvelutyössä. Tavoitteena on laatia muun muassa ongelmakohdat ja kestävän kehityksen huomioonottava wikin kehittämissuunnitelma. Opinnäytetyöni hakee vastauksia siihen, miten Helpdeskin käytössä olevaa wikiä (TukiWiki) voisi entistä paremmin hyödyntää vaativassa, keskitettyä tukea antavassa IT-tukipalvelutyössä. Hyvän ja toimivan tietämyksenhallinnan tulos on laadukas asiakaspalvelu, mikä ilmenee asiakastyytyväisyytenä ja tukihenkilöstön työiihtyvyytenä.</p> <p>Tutkimus toteutettiin kvalitatiivista sisältöanalyysia käyttäen. Tutkimuksessa haettiin vastauksia kysymyksiin: Miten TukiWikiä voidaan käyttää työntukemisessa ja mitkä ovat käytön edut? Miten TukiWikiä voidaan kehittää niin, että se tukee parhaiten IT Helpdesk–työtä? Kysymyksillä selvitettiin, onko nykyisin wikissä oleva ohjeistus riittävää, löytyykö haluttu tieto riittävän nopeasti ja helposti ja onko tiedon hallinta tähän mennessä onnistunut. Kehitysideat ovat aina hyödyllisiä, koska työvälineiden on pystyttävä seuraamaan työnsisältöä.</p> <p>Tietämyksenhallinta vaatii resursseja ja vastuuttamista. Tutkimuksen tulos tukee sitä, että riittävä tiedon määrä, tiedon ajantasaisuus ja oikeellisuus ovat merkittävässä asemassa wikin sisältöä suunniteltaessa ja päivitettäessä. Wikin rakenne on suunniteltava huolellisesti ja asiakokonaisuudet on määriteltävä etukäteen tiedon varastoimiseksi. Tutkimusten tulosten perusteella on laadittu kehittämissuunnitelma, jota voi hyödyntää kehitystyön lisäksi aivan uusien wikisivujen alustavassa suunnittelussa karikoiden välttämiseksi.</p>	
<b>Asiasanat</b> Ongelmanratkaisu, tietotyö, tietämyksenhallinta, asiakaslähtöisyys, asiakaspalvelu, laatu.	

Degree Programme in Information Technology

<b>Author</b> Tarja Talvio	<b>Group or year of entry</b> HETI11SIM2 (2011)
<b>The title of thesis</b> Wiki utilization in IT Helpdesk customer service	<b>Number of report pages and attachment pages</b> 46+12
<b>Advisor</b>  Outi Valkki	
<p>The objective of this study was to investigate the use of the wiki in the customer service of IT support. The aim was to create, among other things, a development plan for the wiki. The plan should consider problem issues and sustainable development. My thesis seeks answers to the questions of how to use the wiki (TukiWiki) better in the demanding and centralized IT support services of Helpdesk. The result of good and effective knowledge management is high quality customer service, which comes out in customer satisfaction and IT support person's job satisfaction.</p> <p>The study was based on a qualitative content analysis. The study sought answers to the questions: How to use TukiWiki as support in IT work and what are the advantages of using IT? How TukiWiki can be developed in such a way that it supports better IT work in Helpdesk? The questions studied were whether the current wiki the instructions are sufficient enough, whether it is possible to find information quickly and easily, and whether the management of information has so far been successful. The development ideas are always useful, because the tools must be able to follow up the content of work.</p> <p>Knowledge management requires resources and responsibility. The study results support the fact that a sufficient amount of data, data timeliness and accuracy of information play an important role in the wiki content planning and updating. The structure of the wiki must be carefully planned and the entities of data store defined in advance. On the basis of the study, a development plan was drawn up, which can be used in the development of entirely new wiki pages to avoid pitfalls.</p>	
<b>Key words</b> Problem solving, knowledge work, knowledge management, customer-oriented, customer service, quality.	

# Sisällys

1 Johdanto .....	2
2 Helpdesk.....	10
2.1 Service desk - organisaation käyntikortti.....	10
2.2 Service Deskin hyödyt .....	11
2.3 Helpdeskin toiminta.....	11
2.4 Service Desk-tiketöintijärjestelmä .....	11
2.5 Asiakastutkimukset.....	12
2.6 ITIL viitekehys .....	13
2.7 Tietämyksenhallinta.....	17
2.8 Wiki .....	19
3 Asiakaspalvelu.....	23
3.1 Ongelmanratkaisu .....	24
3.2 Mittaaminen .....	25
3.3 Asiakaskokemus .....	25
3.4 Asiakaslähtöisyys .....	27
3.5 Palvelumuotoilu.....	27
3.6 Hyvä johtaminen .....	28
3.7 Osaamisen johtaminen .....	29
3.8 Hiljainen tieto .....	30
3.9 Viestinnän häiriöt .....	32
4 Tutkimustulokset.....	33
4.1 Tiedonhakuun liittyvät ongelmat.....	33
4.2 TukiWikin kehitys .....	34
4.3 TukiWikissä olevan ohjeistuksen riittävyys.....	34
4.4 Vapaa palaute .....	35
5 Johtopäätökset.....	36
Lähteet.....	40
Liitteet.....	47

# 1 Johdanto

Työpaikoilla työ on muuttunut useimmiten tietokoneella tai muilla teknisillä laitteilla tehtäväksi. Tekniikka kehittyy jatkuvasti ja työntekijän on oltava valmis muuntautumaan kehityksen mukana ja muuttamaan työtapojaan. Tietotekniikkaan liittyvissä ongelmissa on työpaikoilla mahdollista kääntyä oman IT-tuen puoleen. Ongelmat ratkaistaan etäyhteyden avulla, mutta usein riittää myös pelkkä ohjeistus. IT-tukihenkilöä kutsutaan myös tietotekniikkatukihenkilöksi tai mikrotukihenkilöksi.

TE-palvelujen verkkosivujen Ammattinetti kuvaa mikrotukihenkilön tehtäviä ja asemaa seuraavasti:

Mikrotukihenkilöt työskentelevät tietotekniikkaa käyttävissä yrityksissä ja virastoissa. He asentavat tietokonelaitteistoja ja ohjelmistoja sekä vastaavat verkkojen ylläpidosta. – Tietotekniikan ja tietoliikenteen häiriötön toiminta on keskeisen tärkeää nykyaikaisissa työympäristöissä. Mikrotukihenkilö on tietotekniikkapalveluiden ammattilainen, joka vastaa yrityksen tai organisaation tietokoneiden, oheislaitteiden sekä verkkojen toimivuudesta. (TE-keskus 2015.)

Toimiva organisaatio tarvitsee ammattitaitoisia tietotekniikan ammattilaisia. IT-tukihenkilön tekemä työ on tietotyötä. Siinä työntekijä hyödyntää tietotekniikkaa ammattitaitoisesti, soveltaa osaamistaan luovasti tukityöhön ja on valmis oppimaan uutta. IT-tukihenkilön työn tavoitteena on nopea asiakaspalvelu ja myönteisen asiakaskokemuksen luominen.

Blom, Melin ja Pyöriä kirjassaan Tietotyö ja työelämän muutos kuvaavat, että tietotyön keskeisimpiä kriteereitä ovat tietotekniikan käyttö, työn järjestelyihin liittyvä työn suunnittelu ja työhön liittyvä koulutus. Tietotyö ei ole rutiininomaista, vaan se sisältää myös ideointia ja suunnittelua. Työntekijällä on kyky käyttää tietoa hyödyksi luovasti ja tehokkaasti. Kolmas kirjan esille tuoma kriteeri on koulutus. Koulutuksella tarkoitetaan työntekijän sekä ammattitaitovaatimuksiin liittyvää muodollista koulutusta että työkokemuksen tuomaa osaamista. Tietotyön ydin Blomin, Melinin ja Pyöriän mukaan on luova ongelmanratkaisu. (Blom, Melin & Pyöriä 2001, 27-29.) Tähän ei riitä pelkästään tehtävän vaatima peruskoulutus tai työnantajan tarjoama täydentävä koulutus, vaan

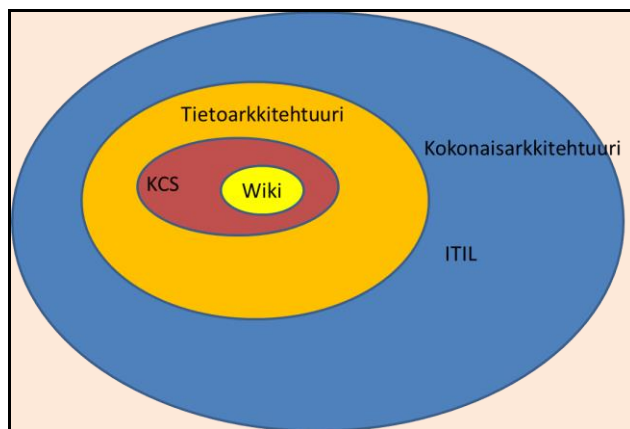
kyse on työntekijän ominaisuudesta. Asiakaspalvelutilanteet ovat erilaisia ja tämän vuoksi tiukkaa asiakaspalvelumallia on mahdoton laatia. (Lundberg & Töytäri 2010, 171.) Luova prosessi sisältää neljä eri vaihetta. Näitä ovat ongelman tunnistaminen (problem recognition), ongelman hautominen ratkaisun löytämiseksi (incubation), ajattelun tuloksena tuleva oivallus (insight) ja tarkistus ratkaisun toimivuudesta (verification). (Harisalo 2011, 21.) Luovuutta asiakaspalvelussa voidaan kutsua termillä sosiaalinen älykkyys. Lundberg ja Töytäri kuvaavat kirjassaan sosiaalisen älykkyyden tunto-merkkejä, joita ovat muun muassa kyky olla vuorovaikutuksessa erilaisten ihmisten kanssa, syväkuuntelun taito, tilannetaju sekä ymmärrys asiakkaan aikeista ja tunteista. IT-tukihenkilön tärkeä ominaisuus IT- ja asiakaspalvelutaitojen lisäksi on muiden arvostus ja heidän tarpeistaan välittäminen. (Lundberg & Töytäri 2010, 189).

Johdolla on tärkeä rooli kantaa vastuu toiminnan menestyksellisestä johtamisesta ja kehittämisestä. Näiden lisäksi johdon tehtävänä on varmistaa henkilöstön arvostus ja toimiva yhteistyö. (Karlöf, Lundgren & Froment 2003, 19.)

Opinnäytetyöni aihe liittyy tietämyksenhallinnan välineeseen wikiin. Wiki on usean henkilön ylläpitämä verkkosivusto. (Ojala & Pöysti 2008, 29.) Tavoitteena on tutkia wikin hyödyntämistä IT-tukipalvelun asiakaspalvelutyössä ja tulosten perusteella on mahdollista laatia kehittämissuunnitelma. Opinnäytetyö hakee vastauksia wikin käyttöön arkityön apuna. Tarkoituksena on parantaa wikin käyttöominaisuuksia ja käytettävyyttä, ja sitä kautta lisätä sekä asiakastyytyväisyyttä että työviihtyvyyttä. Yhteinen, kaikkien päivitettävissä oleva tietojen tallennus- ja käsittelypaikka on erinomainen tietopankki esimerkiksi Helpdesk-työssä toimivalle henkilölle. Työ on hektistä ja asiakaspalvelu puhelimitse vaatii nopeasti ja helposti löytyvät tukimateriaalit. Hyvä ja toimiva sekä kaikille avoin wikisivusto tukee myös koko organisaation työskentelyä. Yhtenäinen, ajantasainen ja oikeellinen tieto on löydettävissä yhdestä paikasta.

Olen aikaisemmin työskennellyt Helpdeskissä ja lähtökohtana tälle tutkimukselle on oma käytännön kokemus. Muita perusteita ovat sekä tiedonhallintaan että TukiWikin käyttöön liittyvät haasteet ja kehittämiskohteet. Ajantasaisen ja oikeellisen tiedon sisältävä wiki on erinomainen tietämyksenhallinnan väline ja sen hyödyntämiseen liittyy rajattomat mahdollisuudet.

Lähestyn wikiä ja Helpdesk-työn tukemista kokonaisarkkitehtuurin ja ITIL:n kautta. Kokonaisarkkitehtuuri on strategisen johtamisen väline toiminnan kehittämisen yhtiäistämiseksi (Helsingin yliopisto, tietotekniikkakeskus 2009, 4) ja ITIL on johtamisen käytäntökokoelma. (itSMF.fi 2009, 13.) Kokonaisarkkitehtuurin yksi osa-alue on tietoarkkitehtuuri, mikä liittyy organisaation käyttämien tietojen kuvaukseen. (Korkeakoulujen KA-pilotin ja KA-SIG ryhmä 2013, 5.) KCS (Knowledge Centered Support) on tietämyksenhallinnan malli, mikä tukee organisaation järjestelmällistä tiedonhallintaa. (Consortium for Service Innovation 2015.) Kaiken keskellä on wiki, verkkosivusto, mihin kerätään tukityössä käytettävä ja hyvään asiakaskokemukseen johtava tietous. (Ojala & Pöysti 2008, 29.) (Kuvio 1.) Liitteessä 1 on kuvattu opinnäytetyöni eri osa-alueita, mitkä yhdessä viitoittavat tietä parhaaseen mahdolliseen asiakaskokemukseen. Asiakaslähtöisen palvelun tavoitteena on tyydyttää asiakkaan tarpeet. Hyvän asiakaskokemuksen tuottavaan palvelutapahtumaan vaikuttavia tekijöitä ovat alkusysäyksen antava asiakas, ammattitaitoisen asiakaspalvelun tuottava Helpdesk sekä tietämyksenhallinnan ja johtamisen kokonaisuus laatukäsitteineen. Näiden lisäksi laadukasta asiakaspalvelua antavassa Helpdeskissä kiinnitetään huomiota perehdytykseen ja hiljaisen tiedon keräämiseen. (Liite 1.)



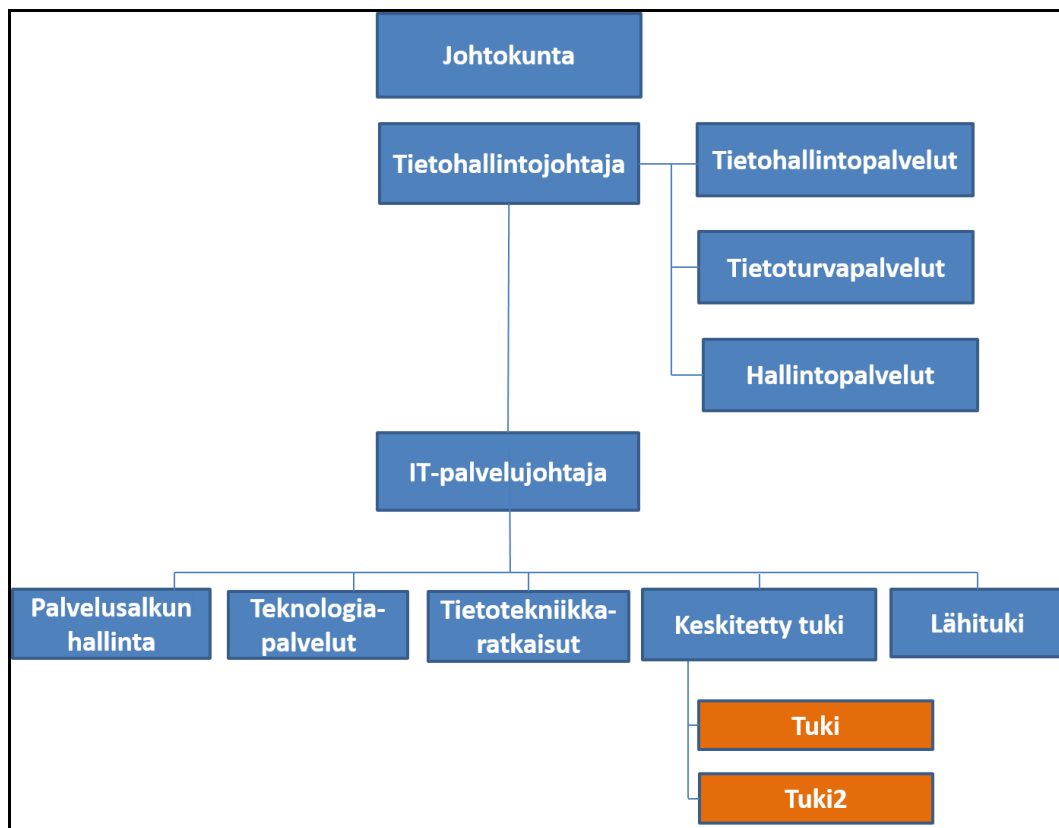
Kuvio 1. Opinnäytetyön aiheen lähestymistapa, Talvio

Tarkastelen opinnäytetyössäni Helsingin yliopiston tietotekniikkakeskuksen Helpdeskin IT-tukihenkilöiden työtä ja heidän asiakaskohtauksiaan, joissa tarvitaan oman tietämyksen lisäksi nopeaa ja helppoa tiedonhakua. Helpdesk tukee keskitetysti Helsingin yliopiston henkilökuntaa ja opiskelijoita työhön ja opiskeluun liittyvissä tietoteknisissä

ongelmissa. Olen toteuttanut tutkimuksen sähköpostitse lähetettävänä kysymyksenä, jotta kaikkien Helpdeskin työntekijöiden on ollut mahdollista osallistua tutkimukseen.

Helsingin yliopiston tietotekniikkakeskus on yliopiston organisaatiossa erillinen laitos, joka resurssit keskittämällä yhteen yksikköön hoitaa yliopiston päämääriä tukevia tehtäviä. Helsingin yliopiston tietotekniikkakeskus tuottaa ydinpalvelua, joita ovat yliopiston yhteiset, työtä ja opiskelua tukevat tietotekniikkapalvelut. Tietotekniikkakeskus tarjoaa muun muassa tietoturvan, sähköpostin ja työasemat sekä käyttövaltuuksiin ja tietotekniikkaan liittyvät tukipalvelut opiskelijoille, tutkijoille, opettajille ja muille yliopistolaisille.

Tietotekniikkakeskus jakautuu tietohallintoon ja tietotekniikkapalveluihin. Tietotekniikkapalvelut jakautuvat palvelusalkun hallintaan, teknologiapalveluihin, tietotekniikkaratkaisuihin, keskitettyyn tukeen ja lähitukeen. Helpdesk toimii keskitetyssä tuessa, mikä palvelee ensisijaisesti käyttäjäasiakkaita. Helpdesk on jaettu kahteen tukiryhmään, Tuki ja Tuki2 –ryhmiin. (kuvio 2). (Helsingin yliopisto, 2015b.)



Kuvio 2. Helpdesk tietotekniikkakeskuksen organisaatiossa (Lähde: Helsingin yliopisto 2015b)

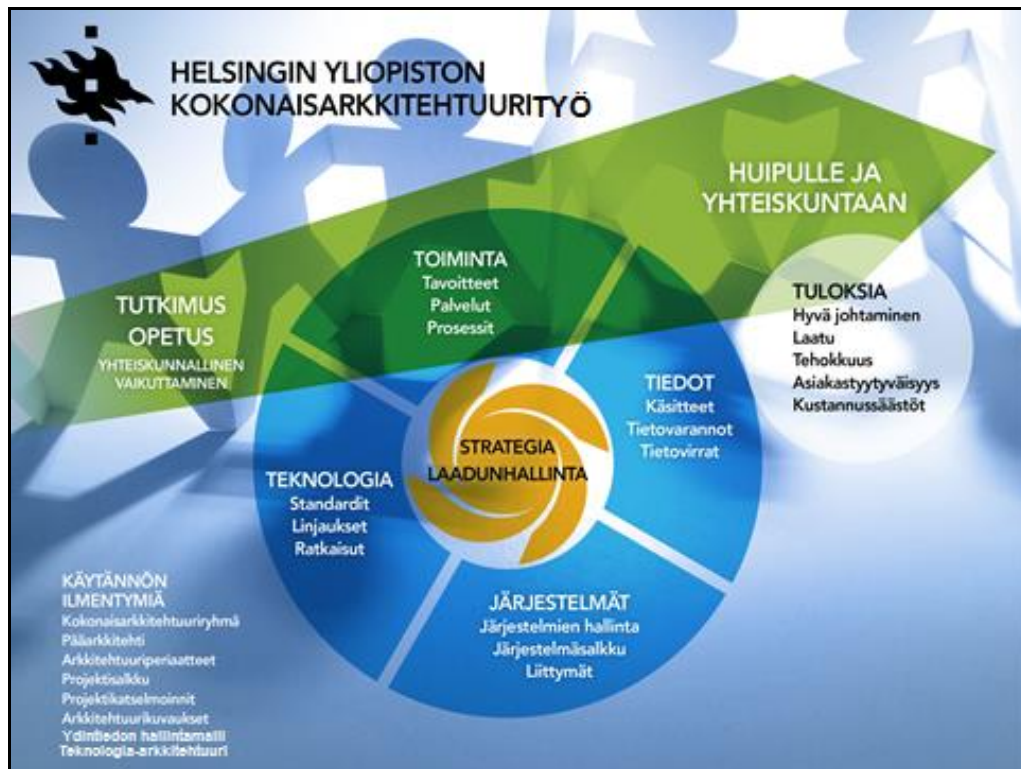


Ydinpalvelu on liiketoiminnan kannalta välttämätöntä ja tukipalvelun tuottaminen on asiakkaalle olennainen linkki ydinpalveluun. Asiakas ottaa yhteyttä tukipalveluun tuotettavan ydinpalvelun vuoksi. (Lundberg & Töytäri 2010, 74.)

Yliopistolainen saa käyttövaltuuksiin ja tietotekniikkaan liittyvän asiantuntevan asiakastuen Helpdeskistä. Palvelu sisältää käyttötukipalvelun yliopiston tietotekniikkapalveluille, keskeisille sovelluksille ja tietojärjestelmille. Palvelukanavat ovat puhelin, sähköposti ja Helpdeskin asiakaskäyttöliittymä. Tavoitteena on nopea ja ammattitaitoinen asiakaspalvelu sekä myönteinen asiakaskokemus. Liisa Torkkelin mukaan asiantunteva service desk –palvelu sisältää kolme tekijää. Nämä tekijät ovat nopeus, asiantuntemus ja asiakaspalvelutaito. (Torkkeli 2012a, 48.)

Helpdeskillä on asiakkainaan yhteensä noin 79 000 opiskelijaa, aikuisopiskelijaa ja henkilökuntaan kuuluvaa henkilöä. Luvussa on mukana vuoden aikana poistuneet käyttäjät. (Helsingin yliopisto 2014a, Tietotekniikkakeskuksen vuosikertomus 2014.) Tämä vaatii tehokkaan ja joustavasti toimivan tietämyskeskuksen, joka pystyy vastaamaan asiakkaiden käyttövaltuuksiin ja tietotekniikkaa koskeviin kysymyksiin ja antamaan tietokoneisiin liittyvän etätuen. Vuonna 2013 Tietotekniikkakeskuksen vuosikertomuksen mukaan Helpdeskin ratkaisemien tukipyyntöjen osuus on ollut 75 % tukipyyntöjen määrän kasvaessa edellisestä vuodesta 20 %. (Helsingin yliopisto 2014, tietotekniikkakeskuksen vuosikertomus 2013.)

Helsingin yliopisto hyödyntää toiminnassaan kokonaisarkkitehtuuriperiaatteita. (Kuvio 3.) Kokonaisarkkitehtuuri on strategisen johtamisen menetelmä, mikä kuvaa organisaation nyky- ja tavoitetilaa ja minkä avulla voi johtaa ja toteuttaa muutoksia. (Korkeakoulujen KA-pilotin ja KA-SIG ryhmä 2013, 16.) Kokonaisarkkitehtuuri kuvaa toimintaprosessien, tietojen ja tietojärjestelmien toimimisen kokonaisuutena. Näiden lisäksi kokonaisarkkitehtuurityö yliopistossa helpottaa vastuiden määrittelyä. (Helsingin yliopiston laatujärjestelmän itsearviointi 2014, 4.) Tavoitteena on lisätä eri organisaatioiden ja yksiköiden välistä yhteistyötä ja poistaa päällekkäisyyksiä. Yhteistyön lisääntymisen myötä kasvaa myös yksilön ymmärrys kokonaisuudesta, miten juuri hänen työnsä liittyy Helsingin yliopiston toimintaan.



Kuvio 3. Helsingin yliopiston arkkitehtuurityö (Lähde: Koskivaara, J. Helsingin yliopisto)

Kokonaisarkkitehtuuriperiaatteiden lähtökohtana ovat toiminnan ja asiakkaiden tarpeet. Toiminnan tavoitteet, keinot ja resurssit määrittelee johto. Tietohallinto yhdessä muiden kehittäjien kanssa ovat toteuttajia ja tekevät yhteistyötä koko organisaation kanssa. (Korkeakoulujen KA-pilotin ja KA-SIG ryhmä 2013, 10.)

Kokonaisarkkitehtuurimenetelmää soveltamalla kuvataan organisaation tai kohdealueen toimintaprosessien yksiköiden, tietojen, järjestelmien ja teknologian toiminnan kokonaisuutena. Kokonaisarkkitehtuuri kertoo eri organisaatioiden elementtien (yksiköt, tiedot, toimijat, toimintaprosessit, tietojärjestelmät ja teknologinen laite- ja käyttöympäristö) kytkeytymisen toisiinsa. On tärkeää toimia kokonaisuutena, jossa jokaisella on selkeä rooli ja tarkoituksensa. Kartturi-menetelmäoppaan mukaan kokonaisarkkitehtuurilla varmistetaan eri näkökulmien ja toiminnan tarpeiden yhdenmukainen huomiointi kaikessa toiminnan ja IT-ratkaisujen kehittämisessä. (Korkeakoulujen KA-pilotti ja KA-SIG ryhmä 2013, 16.)

Kartturi-kehiksen näkökulmia ovat toiminta-arkkitehtuuri, tietoarkkitehtuuri, tietojärjestelmäarkkitehtuuri ja teknologia-arkkitehtuuri. Kokonaisarkkitehtuurin puitteet huomioivat eri näkökulmat kuvattaessa tai kehitettäessä palvelu- tai teknisiä ratkaisuja. Olennaista kehittämisessä on ymmärtää toiminnallinen tarve ja ympäristö, mihin uutta ratkaisua kehitetään. (Korkeakoulujen KA-pilotti ja KA-SIG ryhmä 2013, 32.)

Kokonaisarkkitehtuurin osa-alueista tarkastelen lähemmin tietoarkkitehtuurinäkökulmaa. Tietoarkkitehtuurissa kuvataan perusjärjestelmissä ja tietovarastoissa olevat tiedot. Yhtenäiset termien ja käsitteiden kuvaukset helpottavat tiedon jakamista ja ymmärtämistä. Se parantaa myös tietojen yhteensopivuutta ja siirrettävyyttä. (Hovi 2009, 13.) Lähdetieto jalostuu tietämykseksi ja lopulta viisaudeksi, kyvyksi tehdä päätöksiä. (Oksanen 2009, 14.)

Helsingin yliopiston kokonaisarkkitehtuuriperiaatteissa keskitytään tiedonhallintaan. (Helsingin yliopiston laatujärjestelmän itsearviointi 2014, 4.) Kokonaisarkkitehtuuriperiaatteita ovat 3.5.2012 allekirjoitetun rehtorin päätöksen mukaisesti muun muassa tietojärjestelmissä käytettävien käsitteiden yhdenmukaisuus ja tiedon yhteiskäyttöisyys. Käsitteet määritellään kansallisia ja kansainvälisiä standardeja noudattaen ja ne ovat kaikkien niitä tarvitsevien käytettävissä. Yliopiston eri yksiköiden tuottama tieto oman toiminnan ja ulkoisia tarpeita varten on yhteiskäyttöistä ja tiedon jakelussa sovelletaan avoimen datan periaatetta. (Helsingin yliopisto 2012, rehtorin päätös.)

Helpdeskin henkilöstön työn tueksi tietämyksen hallinnan välineeksi on vuonna 2008 otettu käyttöön yliopistossa vuotta aiemmin lanseerattu Atlassian WikiConfluence-ohjelmistolla toimiva Helsingin yliopiston wikipalvelu. (Helsingin yliopisto 2014c, Wikipalvelun pikaesittely.) Wiki on kokoelma usean henkilön kirjoittamia yhteiskäyttöisiä web-sivuja. Wikin sivuille kootaan organisaation tietämys, mikä jaetaan koko yhteisön saataville. (Ojala & Pöysti 2008, 29.) Wikin käytettävyyden haasteita ovat muun muassa tietojen ajantasaisuus ja oikeellisuus, tietojen helppokäyttöisyys ja materiaalin määrän hallitsematon kasvu. Muita haasteita ovat wiki-sivujen ylläpidon vastuuttaminen ja visionäärisen päätoimittajan resursointi. Vastuuttamisen ja vision lisäksi tarvitaan sekä Helpdesk-työn että toimintaympäristön tuntemusta, jotta Helpdeskin työn tukena yhtenä tärkeimpänä tietolähteenä käytettävän TukiWikin sisältö vastaa työn tarpeisiin ja

tukee oppimista. TukiWikiä on pystyttävä kehittämään työn haasteiden ja vaatimusten mukaisesti, jotta tietopankissa olevasta jaetusta tietämyksestä on hyötyä kaikille tietoa tarvitseville.

Tutkimuksen tavoitteena on sekä kartoittaa TukiWikin käytettävyyden nykyinen tilanne että tutkia, miten TukiWikiä tulisi kehittää. Näiden perusteella on laadittu tutkimuskysymykset, jotka ovat liitteessä 2. Kysymykset on lähetetty sähköpostitse Helpdeskin työntekijöille ja vastausaikaa on ollut yksi viikko. Muistutusviesti kysymyksineen tutkimukseen osallistumisesta on lähetetty viidentenä päivänä ensimmäisen viestin lähettämisen jälkeen. (Liite 3.) Neljä kysymystä ja kahdelle kysymykselle laaditut tarkentavat kysymykset on laadittu niin, että jokainen Helpdeskissä työskentelevä pystyy vastaamaan kysymyksiin itsenäisesti mahdollisimman monipuolisesti. Sähköpostiviestissä kysymysten lisäksi on esitelty tutkimuksen taustaa ja tarkoitusta. Määräaikaan mennessä vastauksia tuli seitsemältä Helpdeskissä työskentelevältä IT-tukihenkilöltä. Helpdeskissä työskentelee 18 henkilöä (Pesola, 31.3.2015.) Vastausprosentin osuus on 38,9 %.

Kysymyksillä on pyritty saamaan selville ideoita ja keinoja, miten TukiWikiä voisi kehittää, jotta sivustosta saataisiin tiedonhakutilanteessa mahdollisimman helppo- ja nopeakäyttöinen tiedon ajantasaisuutta ja oikeellisuutta unohtamatta. Kysymykset alkupe-  
räisine vastauksineen ovat liitteessä 4. Kyselyn avulla voidaan kerätä laaja tutkimusai-  
neisto, mutta toisaalta vastaamattomuusprosentti voi nousta suureksi. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 190.) Kysymykset on laadittava huolellisesti ja avoimet kysymykset antavat vastaajalle mahdollisuuden kertoa mielipiteensä omin sanoin. Avointen kysymysten vastaukset antavat mahdollisuuden myös tunnistaa vastauksiin liittyviä syitä ja viitekehyksiä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 196.)

## 2 Helpdesk

Helsingin yliopiston keskitettyä neuvonta- ja käyttötukea perustettiin lokakuussa 2007 hoitamaan helppari-palvelu. Kevään 2008 Tietotekniikkaa yliopistolle -lehdessä kerrotaan, että Service Desk -projekti on ollut yksi tietotekniikkakeskuksen kehittämisohjelman tärkeimmistä projekteista. Tavoitteena on ollut organisoida kaikki asiakasyhteydenotot yhteen kontaktipisteeseen. (Vierikko, Talvitie & Eväsoja, 2008, 6.)

Käyttäjätukipalvelua tarjoavaa keskitettyä yhteydenottopistettä kuvataan termeillä Helpdesk tai service desk. Se ottaa vastaan asiakkaan tukipyynnöt ja aloittaa niiden käsittelyn. Palvelupyynnöt vastaanottava palvelupiste on samalla 1. tukitaso. (JUHTA 2012, 6.)

### 2.1 Service desk - organisaation käyntikortti

Service desk on organisaation käyntikortti, se on asiakkaan ensimmäinen yhteydenottopiste. Yhteydenotto on ajankohta, jolloin palvelukokemus syntyy. Se on asiakkaan ja palveluasiantuntijan kohtaaminen. Hyvä organisointi, tehtävänjako, osaaminen ja yhteistyö vaikuttavat myös palvelukokemuksen laatuun. Tehokas ja laadukas service desk paikkaa usein muun IT-organisaation puutteita, mutta tehoton ja heikko service desk voi antaa huonon vaikutelman koko IT-organisaatiosta, vaikka se olisi kuinka tehokas tahansa. (Torkkeli, 2012a, 10.)

Asiakkaan kokemukseen heijastuvat toimiva tehtävänjako, osaaminen, yhteistyö ja tehokas tehtävänjako. (Torkkeli, 2012a, 8.) Kurssimateriaalin mukaan hyvä asiakaspalvelu service deskissä alkaa yrityksen sisältä, kuinka he kohtelevat kollegoitaan ja muita työntekijöitä. Koskaan ei pitäisi aliarvioida tehokkaan service deskin asiakkaalle tuomaa arvoa, koska tehokas service desk kompensoi usein IT-organisaation erilaisia puutteellisuksia. (Torkkeli, 2012a, 10.) Liisa Torkkeli kouluttajana muistuttaa myös, että service desk heijastaa organisaation kulttuuria eikä sitä saisi kohdella pelkkänä työrukkasena. Heikko service desk -toiminta voi antaa palvelusta asiakkaalle huonon vaikutelman.

Arvoa vähentävät toiminnan laatuongelmat sekä siihen liittyvät vastoinikäymiset ja epävarmuus. (Roos.A, 2015.)

## **2.2 Service Deskin hyödyt**

Service desk -toiminnalla on useita hyötyjä, mitkä kannattaa ottaa huomioon tarkastellessa asiakaspalvelua. Keskitetty palvelunhallinta parantaa yhteydenoton saatavuutta, nopeuttaa asiakkaiden ja loppukäyttäjien palvelupyyntöjen käsittelyä parantamalla laatua, vahvistaa ryhmätyötaitoa ja kommunikaatiota eri sidosryhmien välillä, pienentää vikatilanteiden haitallisia vaikutuksia ja parantaa palveluinfrastruktuurin hallintaa ja valvontaa. Tämän lisäksi keskitetty tuki syventää tietoa informaatioksi ja tietämykseksi, mikä antaa johdolle paremmat työkalut päätöksenteon tueksi. (Torkkeli, 2012a, 11.)

Yleisin peruste Service Deskin perustamiselle on toiminnan ja resurssien käytön tehostaminen.

## **2.3 Helpdeskin toiminta**

Helsingin yliopiston tietotekniikkakeskuksen Helpdesk on avoinna arkisin klo 8.00 – 17.00. Yhteydenottotavat ovat puhelin, sähköposti ja Helpdeskin asiakaskäyttöliittymä. Opinnäytetyötä kirjoittaessani Helpdeskin tukiryhmässä työskentelee 18 henkilöä. (Pessola, 31.3.2015.) Henkilökohtaista käyttäjätunnuksiin liittyvää palvelua tarjotaan Kaisatalon kirjastossa olevalta palvelupisteeltä, joka on auki arkisin klo 9.00 – 16.00.

## **2.4 Service Desk-tiketöintijärjestelmä**

Service Desk -tiketöintijärjestelmällä hallitaan Helpdeskiin tulevia työhön ja opiskeluun liittyviä, tietotekniikkaa sekä käyttövaltuuksia koskevia tukipyyntöjä. Tavoitteena on laadukas ja tehokas asiakaspalvelu. Tämän lisäksi järjestelmä varmistaa prosessin mukaisen yhteydenoton käsittelyn. Tikettimassasta voidaan laatia erilaisia tilastoja, muun muassa asiakas- ja tukipyyntötyypin, tukipyynnön ratkaisuaajan tai tukipyyntöjen esiintymisajankohtien perusteella. Tilastojen avulla johto saa jatkuvaa informaatiota esimerkiksi siitä, mitä palveluita olisi hyvä kehittää, missä ovat ongelmakohdat tai pullonkaulat ja ovatko resurssit riittäviä. Pelkät tilastot eivät aina kerro totuutta, vaan niiden lisäksi seurataan tukipyynnön toteutuksen laatua ja asiakkaan tyytyväisyyttä.

Helpdeskin tukihenkilö kirjaa puhelimitse tulleen tukipyynnön Service Desk-järjestelmään. Sähköpostitse tai asiakaskäyttöliittymän kautta tullut tukipyyntö käsitellään ratkaisemalla tukipyyntö tai välittämällä se seuraavaan tukiasteeseen. Samalla tukipyyntö luokitellaan ja priorisoidaan yhtenäisten ohjeiden mukaisesti. Priorisoinnissa tukipyynnölle määritellään kiireellisyystaso. Jos tehtävä ei kuulu Helpdeskin tehtäviin tai se ei pysty toteuttamaan palvelupyyntöä, eskaloidaan tiketti funktionaalisesti muulle tietotekniikkakeskuksen toimijalle. Asiakkaalle kerrotaan muuttunut tilanne. Helpdesk viestittää asiakkaalle, asentaa luvan saatuaan esimerkiksi ohjelman asiakkaan koneelle etäyhteyden avulla ja merkitsee tiedot tikettiin. Tämän jälkeen Helpdesk sulkee tiketin. Muu asiantuntijataso tekee samoin eli se sulkee tiketin, kun asia on käsitelty. Tikein sulkeminen tarkoittaa, että asia on siltä osin loppuun käsitelty. Helpdesk on ensimmäinen taso, joka käsittelee tukipyynnöistä suurimman osan. Toinen ja kolmas taso ovat asiantuntijatasoja, jotka käsittelevät monimutkaisempia ja enemmän aikaa vieviä ongelmia.

## **2.5 Asiakastutkimukset**

Asiakastutkimuksia tehdään kyselyiden muodossa. Käytetyt asiakaskyselymenetelmät ovat palautekanava intranetista, Helpdeskin palvelujen palautekysely (joka seitsemäs tiketti lähettää asiakkaalle muutaman kysymyksen, missä on valmiit vastausvaihtoehdot ja kenttä vapaalle palautteelle), tietotekniikkakeskuksen kuukausittain tehtävä kaikkien palvelujen palautekysely ja Helpdesk-sivuilla olevan Palaute-painikkeen kautta tulleet palautteet. Näiden lisäksi Service Desk –järjestelmään sekä sähköpostitse että puhelimitse tulleet palautteet käydään läpi järjestelmällisesti. Tietotekniikkakeskus kerää ja käsittelee palautteet keskitetysti. Asiakasmittausten tuloksia hyödynnetään toiminnan ja palvelujen kehittämisessä. Asiakastutkimusten avulla kerätään tietoa asiakaskokemuksista. Palautteen analysoinnin perusteella voidaan kehittää ja parantaa palveluita. Mittaamisen yhteydessä on mahdollista tuottaa asiakkaalle lisäarvoa esimerkiksi silloin, kun palvelutapahtumasta lähetettävässä palautekyselyssä kerrotaan, miten vastaukset käsitellään tai millaisia asioita kertyneen asiakaspalautteen pohjalta on kehitetty. (Löytänä & Korkiakoski 2014, 140.)

Järjestelmällinen asiakastutkimus on jo tuottanut tulosta. Vuonna 2014 Helsingin yliopiston tietotekniikkakeskuksen Helpdesk palkittiin Vuoden Service Desk –uudistujana HDI Nordic Oy:n valtakunnallisessa kilpailussa. (Helsingin yliopisto 2014b, Tietotekniikkakeskuksen vuosikertomus 2014.) Vuosittain järjestettävän kilpailun service deskin arvioitavia osa-alueita ovat muun muassa prosessit ja menettelytavat sekä henkilöstö- ja asiakastyytyväisyys ja mittaroinnin arvot. (HDI Nordic Oy, Yhteys 2015.) Tietotekniikkakeskuksen vuoden 2014 vuosikertomuksessa kerrotaan, että kuukausittain tehtävässä asiakastyytyväisyysmittauksessa Helpdeskin työhön tyytyväisten yliopistolaisten määrä on ollut vähintään 90 prosenttia 10 kuukautena. Tämä on uusi ennätys. (Helsingin yliopisto 2014b, Tietotekniikkakeskuksen vuosikertomus 2014.)

## 2.6 ITIL viitekehys

Tukitoimintaa on rakennettu ITIL (Information Technology Infrastructure Library) viitekehysten palveluelinkaaren ja ITIL-standardien mukaisten palvelunhallintaprosessien mukaisesti. ITIL on 1980- ja 1990 –lukujen aikana kehitetty, parhaat käytännöt sisältävä, laadukkaiden IT-palveluiden tuottamiseen tarkoitettu viitekehys ja käytännön kokemusten perusteella rakennettu yhteinen lähestymistapa. (itSMF.fi 2009, 13.)

Tukitoimintaan liittyvät tahot toimivat ITIL:ä hyödyntäen, jotta asiakaspalvelu on hallittua, tehokasta ja asiantuntevaa. Helpdesk hoitaa käyttäjien palvelupyyntöjä, tapahtumailmoituksia ja ongelmia. Näiden lisäksi se tarjoaa asiakkailleen tilapäisen ratkaisun (workaround) ongelmatilanteen mahdollisimman nopean selvittelyn ja korjauksen ajaksi.

Service Deskin toimintaympäristön yleisin määrite on SPOC – Single Point of Contact. (Topalovic 2013). SPOC:sta käytetään yleisesti suomenkielistä termiä ”yhden luokun periaate”. Service Desk on etenkin asiakkaiden tietotekniikkaan liittyvien ongelmien ratkaisunhakemiseksi tarkoitettu ensimmäinen yhteydenottopiste. (Topalovic 2013). Tukipyynnöt, mitä Service Desk ei pysty ratkaisemaan, välitetään niihin erikoistuneille asiantuntijoille eteenpäin. Yksi Service Desk –muodoista on keskitetty Service Desk (Topalovic 2013). Se on kaikkein suorituskykyisin ja kustannustehokkain organisaatio.



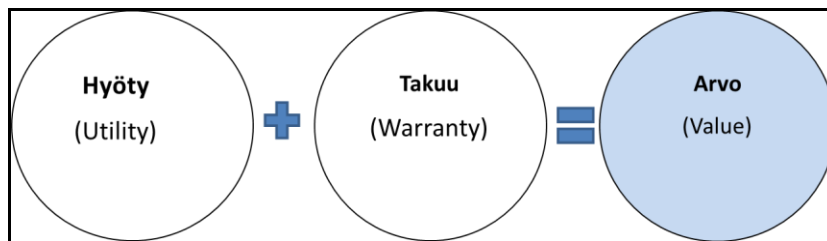
Ilman keskitettyä tukea tuhlaataan aikaa etsimällä ratkaisuja ongelmien selvittämiseksi. (Itil Books 2014a).

Helsingin yliopiston Helpdesk on ITIL:n teorioita soveltaen toteutettu Service Desk, jossa ratkaistaan asiantuntijana suurin osa tukipyynnöistä ja muut tukipyynnot välitetään eteenpäin. Helpdesk on erityisosaava (Skilled Service Desk) Service Desk. (Itil Books 2014b). Helpdeskissä työskentelevä henkilö tarvitsee teknisiä taitoja (hard skills) ja henkilökohtaisia, henkilöihin liittyviä pehmeitä taitoja (soft skills). Tarvittavia teknisiä taitoja ovat muun muassa IT-osaaminen ja ongelmanratkaisutaito. Henkilökohtaisia, toimintaan liittyviä taitoja ovat muun muassa asiakaspalvelu- ja vuorovaikutustaidot, kyky kirjoittaa ja opetustaidot. (Gibson 2015, 15-17.)

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) tarjoaa järjestelmällisen lähestymistavan laadukkaiden IT-palveluiden tuottamiseen. ITIL:n perustamishistoria menee 1980- ja 1990-luvuille, jolloin Iso-Britannian valtionhallinnon Central Computer and Telecommunications Agency CCTA (nykyinen OGC, Office of Government Commerce) kehitti ITIL:n hallituksen toimeksiannosta. ITIL on parhaiden käytäntöjen (good practice) viitekehys, mikä sisältää myös kokemusten perusteella kootut hyvät käytännöt. Ensimmäisen version jälkeen ITIL:ä on päivitetty kahdesti: vuosina 2000-2002 (V2) ja vuonna 2007 (V3). (itSMF.fi 2009, 13.) ITIL:n mainitsemat hyvät käytännöt voivat olla organisaation luotettavaa tausta-aineistoa silloin, kun se haluaa kehittää IT-palvelujaan. (itSMF.fi 2009, 19.)

ITIL:n palvelun elinkaarin keskeiset käsitteet ovat palveluhallinta ja siihen liittyvät termit palvelu ja arvo. Palveluhallinta (service management) on asiakkaalle arvoa tuottavia organisatorisia kyvykkyyksiä. Palvelu (service) tuottama arvo asiakkaalle on tuloksen saavuttaminen ilman palvelun tuottamiseen liittyviä kustannuksia ja riskejä. Palvelut lisäävät mahdollisuuksia saavuttaa haluttu tulos. Arvo (value) on palvelukäsitteen keskeisin käsite. Asiakkaan näkökulmasta arvo koostuu hyödystä ja takuusta. Hyöty (utility) on sellaista, mitä asiakas saa ja takuu (warranty) puolestaan kertoo, kuinka hyöty aikaansaadaan. (itSMF.fi 2009, 19.)

Service deskin tuottama arvo ja hyöty asiakkaalle muun muassa ylläpitää liike- ja/tai ydintoiminnan tyytyväisyyttä ja luottamusta tietotekniikkaan. Tämä tapahtuu huolehtimalla tehokkaiden ja taloudellisesti ennalta sovittujen IT-palveluiden tuottamisesta ja tuesta. (Torkkeli, 2012a, 12.) (Kuvio 4.)

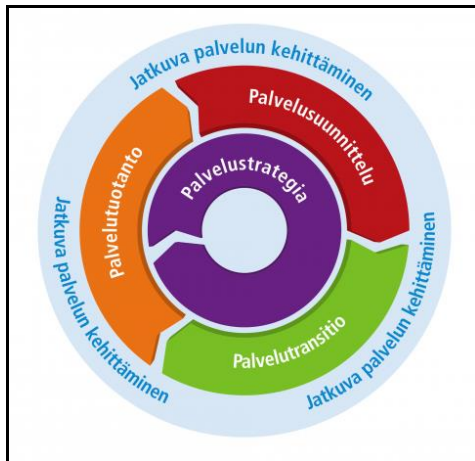


Kuvio 4. Service Deskin tuottama arvo asiakkaalle ja loppukäyttäjälle (Lähde: Torkkeli, 2012a, 12)

Aale Roos, Pohjoisviitta Oy:n verkkosivuilla julkaisemassaan artikkelissa Arvon mittaaminen service deskissä, tuo esille, että yleensä service deskin arvon mittareina käytetyt asiakaspalvelun nopeuteen liittyvät mittarit ovat aktiviteetteja. Myös asiakkaan tyytyväisyys puhelimitse tapahtuneeseen palvelutapahtumaan on aktiviteetti. Prosessimittarit mittaavat prosessien toimintaa, mutta toimiva prosessi ei kuitenkaan välttämättä tuota arvoa. Aale Roos jakaa service deskin asiakkaalle tuottaman arvon kahteen lohkoon. Näitä ovat tietotekniikkaan liittyvien ongelmien aiheuttaman menetetyn työajan pienentäminen ja tietotekniikan avulla tapahtuvan työn tehostaminen tai helpottaminen. (Roos, 2015.)

Tietotekniikkakeskus on laatinut ydinprosessien prosessikuvauksia ITIL-viitekehyksen palveluelinkaaren mukaisesti. Palvelun elinkaari (palveluiden hallinta - service management) koostuu viidestä osa-alueesta, joista osa on pääosin määritelty ja joita tietotekniikkakeskuksessa sovelletaan käytännön työhön. Osa-alueita ovat palvelustrategia, palvelusuunnittelu, palvelutransitio ja palvelutuotanto. Palvelustrategia (service strategy) sisältää palveluportfolion hallinnan (service portfolio management). Palvelusuunnitteluun (service design) kuuluu palveluluettelon hallinta (service catalogue management). Palvelutransitio (service transition) sisältää muutoksenhallinnan (change management). Palvelutuotanto (service operation) käsittää häiriönhallinnan (incident management),

palvelupyyntöjen hallinnan (request fulfilment) ja ongelmanhallinnan (problem management). (Helsingin yliopisto 2015c, tietotekniikkakeskuksen prosessit.) (Kuvio 5.)



Kuvio 5. Palvelun elinkaari (ITIL® 2011) (Lähde: ICT Standard Forum 2012)

Palveluiden jatkuva kehittäminen tuottaa parempaa palvelua ja lisää tehokkuutta käytännön työhön. Kehittämistyössä kiinnitetään huomiota palveluiden ja prosessien läpinäkyvään mittaamiseen, tulosten analysointiin ja toiminnan jatkokehittämiseen. Uudet liiketoiminnan kehittämiseen liittyvät ideat siirretään palvelutuotantoon suunnittelun ja käyttöönoton kautta. (ICT Standard Forum 2012.)

Palvelutuotanto koostuu useista prosesseista. Palvelupyyntöjen hallinta (request fulfilment) liittyy kiinteästi palautteisiin, niiden määriin ja sisältöihin. Palvelupyyntöjen hallinta on osa palvelutuotantoa (service operation). Palvelutuotannon tarkoituksena on koordinoida ja toteuttaa käyttäjien tekemiä pyyntöjä sovitulla palvelutasolla. Palvelutuotanto on myös vastuussa tukijärjestelmän jatkuvasta ylläpidosta. (Kalland, Kasslin & Tenkamaa 2012, 39.) Tämä tarkoittaa palveluntuottajalle sitä, että järjestelmää täytyy päivittää, korjata ja kehittää, jotta asiakkaat saavat parasta mahdollista palvelua.

Palvelupyyntöjen hallinnan (request fulfilment) aktiviteetteja ovat palvelupyynnön vastaanottaminen, kirjaus ja lajittelu, luokittelu, priorisointi, hyväksyminen, katselmointi, suorittaminen ja sulkeminen. (Kalland, Kasslin & Tenkamaa 2012, 133.)

## 2.7 Tietämyksenhallinta

Tietämyksenhallinta liittyy usean palvelun elinkaaren eri vaiheeseen. Tiedonhallinta (data and information management) on palvelusuunnittelun yksi aktiviteeteista. Tehokkaiden IT-palveluiden tuottamisen, toimittamisen ja tukemisen edellytys on tiedon hallinta. (itSMF.fi 2009, 35.) Tietämyksenhallinnan tavoitteena on löytää vastaukset asiakkaiden kysymyksiin ja ratkaisut tunnettuihin ongelmiin parantamalla samalla palvelutuoannon laatua. Liisa Torkkelin mukaan tietämyksenhallinta on service deskin menestyskelle kriittinen tekijä. (Torkkeli 2012b, 61.) On kuitenkin muistettava, että tavoitetasoa ei kannata asettaa liian korkealle. Kustannus- ja hyötytaso on hyvä pitää tasapainossa ja oikeanlaisena. On tärkeää tietää, mistä tietoa löytyy. (Torkkeli 2012b, 65.)

Varsinainen tukityön tietämyksenhallinta liittyy palvelutransitioon. Se sisältää erilaisia käytäntöjä, joita sovelletaan kaikkiin organisaatioihin. Näitä ovat muun muassa palvelutransition ohjeistuksen määrittely ja toteuttaminen sekä järjestelmien hankkiminen tietämyksen siirtoon ja päätöksenteon tukeen. Tietämyksenhallinta (knowledge management) on palvelutransition yksi prosesseista. (itSMF.fi 2009, 39-40.)

Johdon päätöksenteon laatua parantaa tietämyksenhallinta, joka varmistaa luotettavan ja turvallisen tiedon saatavuuden palvelun koko elinkaaren aikana. Aktiivinen tietämyksen jakaminen kaikkien saataville vaatii ITIL-taskukirjan mukaan palvelutietämyksen hallintajärjestelmää (service knowledge management System, SKSM). Järjestelmää on kehitettävä ja ylläpidettävä jatkuvasti, jotta se on kaikkien tietoa tarvitsevien sidosryhmien saatavilla ja kattaa kaikki tietovaatimukset. (itSMF.fi 2009, 131.)

Tietämyksenhallinnan aktiviteetteja ovat muun muassa tietämyksenhallintastrategia (knowledge management strategy) ja tietämyksen siirto (knowledge transfer). Organisaatiolle tietämyksenhallintastrategia on tärkeä. Organisaatiossa opitaan tunnistamaan ja dokumentoimaan merkityksellistä tietämystä ja tämän mainittavaa tietämystä tukevaa tietoa ja informaatiota. Tietojen yhdistely tuottaa tietämystä ja tiedon soveltaminen muuttaa tietämyksen viisaudeksi. Tietämyksensiiro on haastavaa, koska se vaatii tietämyseron jäsentelyä tiedon haltijan (esimerkiksi organisaation eri ryhmät tai yksittäiset henkilöt) ja sen tarvitsijoiden välillä. (itSMF.fi 2009, 133-134.)

ITIL\*V3-taskukirja tekstissään vielä muistuttaa, että operatiivisen 1.- ja 2.-tason tuki- henkilöstön on tiedettävä, mistä he etsivät asiakkaille tuotettaviin palveluihin liittyvää tietoa. Kerätyn tiedon ja tietämyksen dokumentointi ja sen siirto on tärkeää. Henkilöstö, joka työskentelee ongelmanhallintaan liittyvissä tehtävissä, on erityisesti riippuvainen ajantasaisesta ja oikeellisesta tiedosta. (itSMF.fi 2009, 134-135.)

Käytännön keino tietämyksenhallinnan käyttöönottoon on KCS (Knowledge Centered Support). KCS-käsitteen on luonut Consortium for Service Innovation, mikä on voittoa tavoittelematon yhteisö. Sen tavoitteena on asiakaspalvelun parantaminen jakamalla ja suunnittelemalla tietämyksenhallinnan parhaita käytäntöjä. KCS on teknologiaa, mutta kuitenkin ihmiset työssään ovat jokapäiväisen tietämyksen lähde ratkaistessaan ongelmia. Yhteinen keskitetty tietämyksenhallinta muodostuu osaksi työtapaa ratkaista ongelmia ja lopulta se tuottaa sivutuotteena tietoa tuleviin ongelmanratkaisuihin kaikkien käytettäväksi. KCS on tietopohjan sisällön luomista, kehittämistä yhteisten kokemusten ja käytön tarpeen mukaan sekä tiedon jakamista. (Consortium for Service Innovation 2015.) (Kuvio 6.)



Kuvio 6. KCS (Knowledge Centered Support) –peruskäsitteet (Lähde: Consortium for Service Innovation 2015, kirjoittajan käännös)

## 2.8 Wiki

Wiki on yksi tietämyksenhallinnan välineistä, web-sivuja, joita on mahdollisuus kirjoittaa ja muokata yhdessä. Ryhmä tai yhteisö kerää wiki-sivuille jaettua tietämystään, mitä kaikki voivat käyttää hyödyksi. Avoimen wikin tieto on jaettavissa kaikille sitä haluaville. Yrityswikiin pääsee kirjautumaan vain yrityksen työntekijät ja mahdolliset ulkopuoliset, joilla on lisätty pääsyoikeus jollekin tietylle wikialueelle. Tämän lisäksi pääsyä voidaan rajata sivukohtaisesti. (Ojala & Pöysti 2008, 29-30.) Wiki on tietotyön johtamisen väline. Tietotyön johtaminen on osaamispääoman johtamista. Tavoitteena on saada hajallaan oleva osaaminen palvelemaan tehokkaasti yrityksen varsinaista toimintaa, koska ilman johtamista sen hetkinen osaaminen ei kehity muuttuvan ympäristön tarpeisiin ja tuota osaamispääomaa. (Ojala 2008, 81.) Wiki helpottaa ja tukee organisaation eri toimintatapojen yhdistämistä. Wiki tuo organisaation toimintaan läpinäkyvyyttä. Johtoryhmien ja erilaisten työryhmien dokumentointi rajattujen aiheiden mukaisesti voidaan välittää rajatuille kohderyhmille wikisivujen kautta. Wikisivu antaa eri ryhmien työskentelyä varten mahdollisuuden sisäistää tietoa tehokkaammin päätöksentekoa varten. (Ojala 2008, 56.) Aiemmin tieto kulki esimerkiksi sähköpostissa liitetiedostojen muodossa, mikä kuormitti sähköpostikiintiöitä ja sähköpostin siirtokaistoja.

Yrityswikillä on useita eri käyttömahdollisuuksia. Tietämyksen hallinnan ja hiljaisen tiedon käsittelyn lisäksi wikiä voidaan hyödyntää dokumentoinnin säilytykseen, kokousten hallinnan välineenä ja projektityöskentelyyn. (Ojala & Pöysti 2008, 30.) Työntekijällä on mahdollisuus löytää wikistä tietoa muun muassa työohjeistuksesta, perehdytyksestä, toimintaympäristöstä ja toimintaprosesseista.

Helsingin yliopiston wikialue on yrityswiki, mihin kirjaututaan yliopiston käyttäjätunnuksella. Helpdeskille perustettiin oma ryhmätyöalue, TukiWiki. Siihen yhdistettiin sekä asiakaspalveluhenkilöstön omat tietolähteet että yleinen työohjeistus eri tietovarannoista. Aiemmin tieto on ollut sirpaloituneena useaan paikkaan ja usealle välineelle. Tietoa on ollut talletettuna muun muassa muistilapuille (Kuva 1.), omiin ja yhteisiin tietovälineisiin ja sähköpostiin. Kaikilla on ollut oma tietovaransa ja tästä johtuen tietojen yhteinen hyödyntäminen on ollut vaikeaa tai mahdotonta.



Kuva 1. Kirjoittajan muistilappuja ennen wikin käyttöönottoa (Lähde: Riihimäki, kuvankäsittely kirjoittajan)

TukiWikin tarkoituksena on saada kaikkien Helpdeskissä työskentelevien käyttöön helppo- ja nopeakäyttöinen työkalu informaation löytämiseksi ja tehdä osaamispääoma näkyväksi. TukiWiki on jaettu tukikortteihin ja tukimateriaaliin. Näiden lisäksi TukiWiki sisältää myös tietoa tietotekniikkakeskuksen organisaatiosta ja Helpdeskin perehdytysmateriaalin. Tukikortti on määrämuotoinen ja sisäinen yhteistyösopimus siitä, miten palvelun tukitilanteissa tulisi toimia. Jokaisella palvelulla on oma tukikorttinsa. Tukimateriaali-osio sisältää tietoa asiakokonaisuuksittain ja työohjeita eri tietotyöhön liittyvistä työkaluista, palveluista ja asiakasyksiköistä sekä monipuolista ohjemateriaalia. TukiWikin sisältämä ajantasainen ja oikeellinen tieto estää tukipyyntöjen siirtämisen asiantuntijatasolle ja nostaa Helpdeskin ratkaisemien tukipyyntöjen määrää ja tätä kautta asiakastytytyväisyyttä. Tukikorttien vastuuhenkilö huolehtii tiedon ajantasaisuudesta. Tukimateriaalia on jokaisella oikeus muokata lukuun ottamatta sivun poistamista. TukiWikin materiaalia hyödyntävät työssään Helpdeskin lisäksi lähitukiryhmät. Helpdeskin perehdytysmateriaalin ajantasaisuudesta huolehtivat Helpdeskin esimiehet sekä perehdytysvastaava.

Oikeellinen tieto auttaa takaamaan tasalaatuisen asiakaspalvelun. Periaatteena on, että materiaalin TukiWikiin tuottavat kokeneemmat työntekijät. Näin vuosien aikana kertynyt hiljainen tieto saadaan talteen ja hyödynnettyä. Toisaalta vähemmän aikaa työssä olleilla on tuore näkökulma TukiWikissä olevien tietojen riittävyyteen ja käyttökelpoisuuteen, joten heilläkin on oma osuutensa wikisivujen ylläpidossa. Wiki-sivuja on tarkoitus päivittää jatkuvasti, jotta tiedon ajantasaisuus ja oikeellisuus säilyy. Tähän työhön voi osallistua jokainen TukiWiki-sivujen hyötykäyttäjä, joilla kaikilla on mahdollisuus päivittää wikissä esiintyvää tietoa. Tehdyt muutokset tallentuvat muutoshistori-

aan. Tarvittaessa voidaan verrata muutettua sivua aiempaan versioon ja palauttaa se käyttöön.

Wikin kehittäminen on laatua vaativaa jatkuvaa työtä. Tietämyksenhallinnan työn tukena voidaan käyttää Edward Demingin laatuympyrää. Sitä kutsutaan myös PDCA-ympyräksi (Plan-Do-Check-Act). Laatuympyrässä yhdistetään jatkuva kehitys alati kehittyvään määrämuotoiseen prosessiin (Kuvio 7.). Ongelmat ratkaistaan ja samalla tehostetaan prosessia. Laatuympyrän kierto alkaa suunnittelusta. Ensin tunnistetaan ja analysoidaan ongelma (Plan), minkä jälkeen kehitetään ja testataan mahdollisia ratkaisuja (Do). Seuraavaksi tarkastellaan tuloksia, miten tehokas ratkaisu on ollut ja analysoidaan parantamismahdollisuuksia (Check). Lopuksi tulokset tuodaan käytäntöön (Act). (Mind Tools 2015.) Kierron loputtua alkaa uusi sykli, missä jälleen tarkastellaan, testataan ja lopuksi jalostettu tieto päivitetään tietämykseksi wikin sivuille.

TukiWikiin kerätty tieto on usein sellaista, mitä voi hyödyntää myös asiakkaille suunnatussa ohjeistuksessa. Asiakkaiden usein kysymät kysymykset ja näihin kysymyksiin liittyvät vastaukset jalostetaan ohjeeksi asiakkaiden luettavaksi. Näin toimien tukipyyntöjen määrä voi mahdollisesti laskea asianmukaisten ohjeiden ansiosta ja TukiWikiin vapautuu tilaa uusille sisäisille ohjeille. Ylimääräinen tieto on hyvä poistaa wikistä, jotta tiedon määrä ei kasva liian suureksi ja päivitettävällä tiedolla ei ole useita sijainteja.

<b>1. Suunnittele (Plan)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>asiakkaalta tai työntekijältä idea, mikä kirjataan muistiin</li></ul>	<b>2. Toteuta (Do)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>kirjataan muistiin wikiin</li></ul>
<b>3. Arvioi (Check)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>jalostetut ohjeet muiden hyödynnettävissä esimerkiksi tukikorttien ja tukimateriaalien muodossa</li><li>wikisivujen tukimateriaali tietyssä järjestyksessä</li><li>ennustettava tiedonhaku</li></ul>	<b>4. Toteutus (Act)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>ohjeistus käyttöön</li><li>tietojen kehittäminen ja parantaminen</li></ul>

Kuvio 7. PDCA-ympyrän soveltaminen Wikin kehitystyöhön, Talvio



Työtä tukevan wikisivuston kehittämiseen voidaan liittää myös tavoite sitouttaa organisaatio parhaisiin käytänteihin ja vähitellen niistä muodostuu arjen työssä käytettäviä käytäntöjä. Yrityksen alati käynnissä oleva kehitys tuo organisaatioon ja työhön muutokset ja tätä kautta parantunut palvelu lisää asiakastyytyväisyyttä. (Hietanen 2006, 24.)

### 3 Asiakaspalvelu

Asiakaspalvelun perustehtävä on tyydyttää asiakastarpeet. (Roos 2003, 6.) Roosin mukaan asiakaspalvelu on suunniteltu, toistuva tapahtumasarja, jonka tuloksena asiakas saa toivomansa palvelun. (Roos 2003, 6.) Asiantuntijapalveluita käytetään yleensä silloin, kun hän ei itse hallitse jotain asiaa. Tämän lisäksi asiakkaan koulutustausta tai tietämys ei ole riittävää asian ymmärtämiseen tai sen toteuttamiseen. (Sipilä 1999, 19.) Asiantuntijapalvelut ovat Sipilän mukaan vaativia palveluja, jotka vaativat niiden suorittajilta yleensä hyvää koulutusta, laajaa kokemusta ja voimallista paneutumista asiakkaan ongelmaan. Asiantuntijan työ on luovaa, mikä edellyttää kypsymistä, paneutumista, inspiraatiota ja vireyttä. (Sipilä 1999, 20.) Nykyajan asiakastuki ei istu sankaluurit päässä odottamassa puhelimitse tulevia asiakasyhteydenottoja, vaan on aktiivinen. Asiakastuki on näkyvissä sosiaalisessa mediassa ja paneutuu asiakkaaseen. Tukihenkilö opettelee uusia ratkaisuja ja esittelee asiakkaalle ongelman ratkaisevia vaihtoehtoja. (Roos 2014.)

Torkkeli viittaa koulutusmateriaalissaan (Torkkeli, 2012a, 27.) Jouko Mustosen teokseen *Palvelu ammattina*, missä kerrotaan, että terve itsetunto on hyvä lähtökohta palvelutilanteelle. Helpdeskissä työskentelevän on asetettava sopivasti asiakkaan tasolle. (Mustonen 1986.) Asiakkaan alapuolelle asettuminen ilmenee esimerkiksi epävarmuutena ja arkuutena, mikä voi vaikuttavaa viestin uskottavuuteen ja vaikuttavuuteen. Toisaalta asiakkaan yläpuolelle asettuminen voi näkyä tai kuulua puhelimessa esimerkiksi ota tai jätä-suhtautumisena asiakkaaseen. Asiakas kohdataan tasavertaisena esimerkiksi luottamalla asiakkaaseen, arvostamalla itsensä tasavertaiseksi tai tulemalla esille vilpittömänä, vapautuneena keskusteluna asiakkaan kanssa. (Torkkeli, 2012a, 27.) Service Deskissä työskentelevän asiakaspalvelijan hyviä ominaisuuksia IT-osaamisen lisäksi ovat muun muassa tehokkaan kyselemisen ja kuuntelun taito sekä hyvät vuorovaikutustaidot. (Gibson 2015, 50-59.) Gibsonin mukaan myös koulutusosaaminen on tärkeää jakaessa tietoa ja muita tukiessa. (Gibson 2015, 260.)

### 3.1 Ongelmanratkaisu

Tukipalvelun tärkein tehtävä on helpottaa ja tehostaa tukemansa palvelun tai tuotteen käyttöä ratkaisemalla käyttöön liittyviä ongelmatilanteita. (Roos 2003, 4.) Tämä tarkoittaa normaalin palvelun palauttamista mahdollisimman pian. (Torkkeli 2012a, 14.) Asiakkaiden hyödyt keskitetystä palvelusta ovat muun muassa hyvä palvelukokemus, parempi yhteydenoton saatavuus, palvelupyyntöjen laadukkaampi käsittely, vikatilanteiden haitallisten liiketoimintavaikutusten pienentäminen ja kommunikation parantuminen eri sidosryhmien välillä. Liisa Torkkeli ottaa esille myös ryhmätyötaitojen ja kommunikation parantumisen eri sidosryhmien välillä. (Torkkeli 2012a, 11.) Tätä kautta tietous esimerkiksi Helpdeskin asiakkaille tuottamista palveluista laajenee koko oman organisaation sisälle.

Asiakaspalvelijan todellisuus on erilainen verrattuna asiakkaan todellisuuteen. Monet itselle selvältä vaikuttavat asiat voivat olla kysyjälle uusia ja vieraita. (Javne & Marckwort 2013, 43.) Usein on myös vaikea asettua kysyjän asemaan ja oivaltaa, mitä toinen osapuoli tarvitsee. Helpdeskissä työskentelevän on tärkeää hallita asiakaspalvelutilanne; kuunnella empaattisesti, hallita tilanne ja omata myös todennettavissa oleva ongelmanratkaisukyky. (Roos 2003, 18.) Tämä pätee erityisesti tietoteknisiä palveluita tarjoavassa Helpdeskissä. Asiakkaan tarve ja ongelma määritellään avoimin kysymyksin; mm. pyytämällä kuvaamaan ongelmaa tai kysymällä mitä tapahtuu ongelman ilmetessä. Näin selvitetään asiakkaan ongelman laajuus ja etsitään ongelmaan paras ratkaisu. Tehokkaila suljetuilla kysymyksillä tarkennetaan ongelman laajuutta ja oireita, miten ongelma ilmenee. (Gibson 2015, 50-51.)

Joskus ongelmiin ei löydetä lopullista ratkaisua tai ratkaisu vaatii pitempiaikaista käsittelyä. Tällöin asiakkaalle kerrotaan workaround-mahdollisuudesta – väliaikaisesta, tilapäisestä ongelmanratkaisusta. (PropointSOLUTIONS 2015.) Menetelmässä kierretään haittatekijä, jotta asiakas pääsee jatkamaan työtään ongelmasta huolimatta. Ratkaisuna voi olla ongelman väliaikainen korjaus tai pääsy vaihtoehtoiseen palveluun. Väliaikainen ratkaisu voi olla työasemien keskitetyssä päivityksessä puuttuvan korjauspaketin asennus etäyhteydellä asiakkaan koneelle ongelman ilmetessä. Vaihtoehtoiseen palveluun pääsyn voi turvata esim. käyttämällä toista selainta, jotta asiakas pääsee haluamaansa

palveluun. Service Desk auttaa ratkaisemaan ongelman tarjoamalla asiakkaalle väliaikaisen korjauksen (workaround) selaamalla tietämyskantaa sieltä löytyvistä tunnetuista virheistä, jotta häiriö (incident) saadaan ratkaistua mahdollisimman pian. (UCISA 2013.)

### **3.2 Mittaaminen**

”Mitä ei voi mitata, sitä ei voi johtaa” kuuluu vanha sanonta, mikä onkin todenmukainen. (Valentic 2013.) Kannattaako kiihdyttää, jos ei tiedä miten kovaa vauhtia etenee. Jatkuvalle mittaamiselle varmistetaan, että IT-palvelut vastaavat liiketoiminnan alati muuttuvia tarpeita, keinoina liiketoimintatarpeiden tunnistaminen ja prosesseja tukevien IT-palveluiden parantaminen. (Kalland, Kasslin & Tenkamaa 2012, 190.) Määritellään, mitä halutaan mitata ja sen jälkeen seurataan vain niitä mittareita, jotka mittaavat service deskin kyvykkyyttä saavuttaa päämäärät ja tavoitteet. On tärkeää, että tavoitteet ovat mitattavissa. Tavoitteille asetetaan aikataulut ja niiden tulee olla realistisia. (Torkkeli, 2012b, 43.) Service Deskin mittareita ovat muun muassa asiakastyytyväisyyskyselyt. Syitä mittaamiseen ovat esimerkiksi SLA-tavoitteet (Service Level Agreement) sekä tulos- ja tiimitavoitteet. (Torkkeli, 2012b, 44.)

### **3.3 Asiakaskokemus**

Hyvä asiakaskokemus on toimivan asiakasstrategian tavoite ja asiakaslähtöisen ajattelutavan työkalu. Asiakaskokemus tuo asiakkaan yrityksen kaikkien toimintojen keskiöön. Jokaisesta toiminnosta on löydettävä toimintatavat, mitkä tukevat koko organisaatiota sitovan, yrityksen tavoitteiden mukaista asiakaskokemusten muodostumista. (Löytänä & Kortesus 2011, 26.) Löytänä ja Kortesus, kirjassaan Asiakaskokemus – palvelubisneksestä kokemusbisnekseen, määrittelevät, että asiakaskokemus on tulos asiakkaan kohtaamisista yrityksen kanssa sekä niiden perusteella syntyvistä mielikuvista ja havainnoista. (Löytänä & Kortesus 2011, 11.)

Hyvä asiakaskokemus on odotusten ylittämistä ja arvontuottoa asiakkaalle, se ei ole pelkästään odotusten täyttämistä. Lior Arussy vuonna 2013 pitämässään luennossaan asiakaskokemuksesta korostaa, että yrityksen on jatkuvasti mietittävä keinoja asiakasodotusten ylittämiseen. Näitä menettelytapoja on mietittävä joka päivä jokaisen asiak-

kaan ja tuotteen kohdalla. Yrityksen on punnittava näitä myös jokaisen työntekijänsä kohdalla. Hyvä asiakaskokemus on tuotettava näiden lisäksi jokaisen tuotetta mainostavan markkinointikanavan kautta ja kaikissa asiakastapahtumissa. On tärkeää luoda hyvä asiakaskokemus myös kaikissa asiakasryhmissä, koska jokainen asiakas kokee palvelutapahtuman henkilökohtaisena ja tämän perusteella luo mielikuvan palvelusta, jonka perusteella asiakas voi esimerkiksi päättää, käyttääkö palvelua myöhemminkin. Asiakkaan aikaisemmat omat kokemukset ja mielikuvat vaikuttavat myöhempiin palvelutapahtumiin. Asiakas ei ole aina tyytyväinen pelkästään perustarpeen tyydyttämiseen, vaan haluaa enemmän, asiakaskokemuksen. On ylitettävä peruslinja ja tuotettava sekä yllättävä että vaikuttava asiakaskokemus. Lior Arussy korostaa myös sitä, että on mietittävä, tehdäänkö tuote asiakkaalle vai asiakasta varten. On otettava huomioon arvontuotto asiakkaalle. (Lior Arussy, 2013.)

Löytänä ja Kortesus käyttävät, kirjassaan Asiakaskokemus – palvelubisneksestä kokemusbisnekseen, termejä ydinkokemus ja laajennettu kokemus. Ydinkokemus on lähtökohta, mistä aloitetaan asiakaskokemuksen johtaminen ja kehittäminen. Ydinkokemus on asiakkaalle koituva hyöty tuotteen tai palvelun hankkimisesta. Asiakas arvostaa odotuksiensa täyttymistä, joten yrityksen on määriteltävä tavoite, milloin asiakkaan odotukset täyttyvät ja milloin kyseessä on odotusten ylittyminen eli laajennettu kokemus. Laajennettu kokemus lisää tuotteen tai palvelun arvoa asiakkaalle ja se syntyy edistämisestä ja mahdollistamisesta. Edistäminen on elementtien lisäämistä ydinkokemukseen, jotka tukevat asiakaskokemuksen laajentumista ydinkokemuksen ulkopuolelle eli yrityksen on mahdollista tuottaa peruspalvelun päälle lisättävää arvoa. Mahdollistaminen tuo kokemuksen elementtejä, jotka välillisesti laajentavat ydinkokemusta. (Löytänä & Kortesus 2011, 61-63.)

Asiakaskokemus on subjektiivinen käsite, minkä vuoksi yritykset eivät voi täysin vaikuttaa asiakkaalle syntyvään kokemukseen. Yritykset voivat valita, millaisia kokemuksia asiakkaille pyritään luomaan. Hyvä asiakaskokemus vahvistaa asiakkaan sitoutumista yritykseen. (Löytänä & Kortesus 2011, 13.)

Hyvän asiakaskokemuksen luominen on koko yrityksen henkilöstön tehtävä, johtajasta organisaation ruohonjuuritasolle saakka. Tämä vaatii muuntautumista alati muuttuvassa

yritysympäristössä ja asiakkaiden toiveiden muuttuessa. Asiakaslähtöinen liiketoiminta edellyttää asiakasymmärrystä, minkä ainakin osin voi tavoittaa hyvän ja toimivan asiakasstrategian avulla.

### **3.4 Asiakaslähtöisyys**

Hyvän asiakaskokemuksen lähtökohta on asiakaslähtöinen ajattelutapa. Asiakaslähtöisessä toiminnassa ajatellaan asiakkaan puolesta ja halutaan myös ymmärtää häntä. Asiakas on arvokas yritykselle, joten häntä arvostetaan ja koko yrityksen toiminnan on pohjauttava asiakkaan arvostukselle ja hänen näkökulmalleen. Yritys on asiakasta varten. (Hanuman Consulting 2015.)

Asiakkaan tarpeet ovat vuosien kuluessa kehittyneet ja asiakkaiden vaatimustaso tuotteita tai palveluita kohtaan on kasvanut. Kuluttajien toimintatapa on muuttunut vuosien kuluessa. Nykyisin asiakkailla on käytössä uusinta tekniikkaa ja he ovat alkaneet vaatia yrityksiltä niihin sopivia palveluja. Tämä on suuri haaste palveluntarjoajille, joiden strategiaa on uudistettava ketterämpään suuntaan ja pystyttävä tarjoamaan asiakkaille miellyttävä palvelukokemus. (Holopainen 2014, 7.)

### **3.5 Palvelumuotoilu**

Asiakaslähtöisen asiakaskokemuksen luomisen apuna käytetään palvelumuotoilua. Tavoitteena on ymmärtää asiakkaan käyttökokemus ja luoda odotukset ylittävä kokemus, mikä on käytettävä, olennainen, tunteisiin vetoava, selkeä ja arvoa tuottava elämys. Asiakkaan tarpeita ja käyttäytymistä havainnoidaan, minkä perusteella pyritään löytämään asiakkaiden erityisesti piileviä tarpeita. (Löytänä & Korteso 2011, 118-119.) Monimutkaisista palvelukokonaisuuksista pyritään tekemään palvelumuotoilun avulla näkyviä ja yksinkertaisempia. Tietoasiantuntija-lehdessä olevan Minna Koskelon artikkelin mukaan asiakkaan matkaa palvelun hyödyntäjänä voidaan mallintaa asiakaspolkuina ja ideat uusista palveluista tai parannusehdotuksista on mahdollista tehdä nopeasti karkeita malleja. Nämä voidaan testata mahdollisimman varhaisessa vaiheessa käyttäjien keskuudessa palautteen keräämiseksi. (Koskelo 2014, 9-10.)

### 3.6 Hyvä johtaminen

Hyvä asiakaskokemus tarvitsee hyvää johtamista. Yrityksen johdon on sitouduttava asiakaskeskeiseen yrityskulttuuriin ja omalla esimerkillään on osoitettava olevansa mukana muutoksessa. Ylimmän johdon on korostettava asiakkaiden merkitystä myös omassa toiminnassaan ja heidän tulisi myös osallistua aktiivisesti asiakaskokemuksen kehittämiseen ja asiakassuhteiden hoitamiseen. (Löytänä ja Korkiakoski 2014, 169.)

Hyvän asiakaskokemuksen luominen tarvitsee myös hyvin muotoillun vision. Vision on oltava mahdollisimman selkeä ja havainnollinen, ymmärrettävä ja sovellettavissa arki-työhön. Yhteinen visio yhdistää henkilöstöä ja tätä kautta tuottaa asiakkaalle miellyttävän asiakaskokemuksen. Visioon sitoutuneen johdon on hyvä toimia työntekijöitä kohtaan samalla tavoin kuin johto haluaa työntekijöiden toimivan asiakkaitaan kohtaan. (Reinboth 2008, 65–67.)

Löytänä ja Korkiakoski, kirjassaan Asiakkaan aikakausi, korostavat, että johdolla on tärkeä tehtävä asiakasodotusten ylittämisen mahdollistajana. Ei riitä pelkkänä esimerkkinä toimiminen, vaan organisaatio on uudistettava niin, että jokainen kohtaaminen luo arvoa asiakkaalle. Johdon on uskallettava rakentaa asiakassuuntautunut organisaatio- ja toimintamalli. Viesti liiketoiminnan kehittämisestä asiakaskeskeiseksi ja asiakaskohtaisiksi korostavaksi on kuljettava koko organisaation läpi asiakasrajapintaan asti. (Löytänä & Korkiakoski 2014, 170.) Tukityötä tekevillä työntekijöillä on olennainen rooli olla asiakastiedon välittäjänä johdolle. Avoin dialogi työntekijöiden ja johdon välillä mahdollistaa asiakkaita koskevan arvokkaan tiedon saamisen nopeammin kuin tiedon välitys ainoastaan mittaamisen kautta. (Reinboth 2008, 32.)

Yliopistossa kiinnitetään huomioita laatuun, mikä tarkoittaa toiminnan tarkoituksenmukaisuutta ja tulosten korkeatasoisuutta. Helsingin yliopiston laatukulttuuri ilmenee henkilöstön ja opiskelijoiden sitoutumisessa omaan työhönsä ja opiskeluunsa. Henkilöstö ja opiskelijat toimivat yhdessä yliopiston arvojen ja tavoitteiden mukaisesti ja noudattavat yhteisiä toimintatapoja. Tämän lisäksi levitetään hyviä käytänteitä ja tehdään jatkuvaa arviointia. (Helsingin yliopisto, 2015.)

### 3.7 Osaamisen johtaminen

Osaaminen on nykyaikana tärkeä osa muuttuvaa ja uudistuvaa työelämää, koska sekä tiedon hallinta että sen hyödyntäminen on entistä tärkeämpää. Organisaation on kehitettävä henkilöstöään, työprosessejaan, johtamistaan ja toimintakulttuuria oppimista ja vuorovaikutusta tukeviksi. On tärkeää myös aktivoida yksilöitä ja vastuuttaa heitä henkilökohtaisen osaamisen kasvattamiseen. Tämä vahvistaa osaamisen jakamisen kulttuuria. Tästä hyötyvät molemmat osapuolet, tiedon luoja ja tiedon hakija. Osaamisen jakamisen tulee olla luonnollista, jatkuvaa ja kannustettava tapa toimia eli luonteva osa organisaatiokulttuuria. Tiedon jakaminen voidaan kokea vallan menettämiseksi, johdolla on tässä oma tehtävänsä jakamisen kulttuurin vahvistajana. Jakamisen kulttuuria edistämällä rakennetaan luova ympäristö ja samalla vahvistetaan organisaatiota kokonaisuudessaan sekä siinä toimivia yksilöitä. (Riikonen, Siniketo & Suomela 2015, 43.)

Osaaminen muodostuu ihmisen tiedoista, taidoista, kokemuksesta, kontakteista, motivaatiosta, verkostoista sekä asenteesta. Tätä kaikkea vie eteenpäin ihmisen oma energia, mikä puolestaan sisältää oman asenteen ja motivaation. (Haaranen, 2015.)

Osaamisen johtaminen tähtää luovuuden kannustamiseen. Hyvä johtaja rohkaisee ja kannustaa työntekijän potentiaalin esille. Hän myös rohkaisee työntekijää kasvamaan ja kokeilemaan uutta. Tällä tavoin luodaan salliva luova yrityskulttuuri. (Kilpinen 2008, 27.) Hyvä johtaja mahdollistaa henkilöstön osaamisen näyttämisen ja kehittymisen olemalla ideoineen taka-alalla. Hän ei ensimmäisenä kerro omia ajatuksiaan, vaan kuuntelee ensin alaisiaan. Voi olla, että arka ja epävarma työntekijä itsetietoisien pomon vuoksi ei uskalla kertoa omia ajatuksiaan. (Rämö 2014, 6.)

Työyhteisön keskeiset taidot uudessa innovaatioihin tähtäävässä yritysmaailmassa ovat luovuus, rohkeus ja kyky katsoa tulevaisuuteen. Kaikista näistä luetelluista taidoista täytyisi järjestää säännöllistä ja inspiroivaa ohjausta henkilökunnalle. Näin toimien saadaan työntekijän innostumaan työstään ja pysymään työpaikalla pitempään. (Kilpinen 2008, 156.)

Tieto vanhenee nopeasti perustietämystä lukuun ottamatta. Tietoihin ja taitoihin liittyvä hiljainen tietämys korostuu entisestään. Ammattitaitoa täytyy kehittää jatkuvasti ja tästä



syystä työpaikat ovat muuttuneet työnsuorituspaikoista oppilaitoksiksi. Työssä tarvittava tieto hankitaan työpaikoilla ja työaika on mahdollisuus käyttää opiskeluun (esimerkiksi uusi käyttöjärjestelmä tai työssä tarvittava ohjelma). Oppimisen täytyy perustua yksittäisiin työntekijän tarpeisiin ja persoonallisuuksiin eli kaikilla täytyy olla oma kehityspolku. (Kilpinen 2008, 154-155) Yrityksessä on kuitenkin ensin mietittävä, mitä taitoja tarvitaan vision toteuttamiseksi. Samalla on huolehdittava myös työntekijän motivaatiosta hyödyntää osaamistaan yrityksessä ja yrityksen hyväksi. (Lahden ammattikorkeakoulun julkaisu 2007, 11.)

### **3.8 Hiljainen tieto**

Tieto on informaatiota, mihin sisältyy oivallus, kokemus, näkemys, arvostelu ja arviot. Siihen liittyy ihmisten ymmärryksen ja taitojen kehitys. Tieto auttaa punnitsemaan ja yhdistelemään vastaan tulevia uusia kokemuksia ja informaatiota. Organisaation tieto on lukuisissa dokumenteissa ja erilaisissa tietokannoissa, mutta tietoa on myös organisaation prosesseissa ja käytännöissä. (Virtainlahti 2009, 32.)

Organisaation sisällä on kertynyt monenlaista tietoa ja tiedon hyödyntäminen koko organisaation laajuisesti riippuu siitä, onko tietoa varastoitu. Eri muodoissa ja ymmärrettävissä olevan tiedon varastoinnin jälkeen tieto on valmiina jaettavaksi sitä tarvitseville. Organisaatiossa on kuitenkin paljon tietoa, mitä ei ole varastoitu minnekään. Tämä tieto on hiljaista tietoa, työntekijän oman työn kautta kertynyttä osaamista. Hiljaista tietoa on hankala määritellä sen henkilökohtaisuuden vuoksi. Hiljainen tieto ja tietämys piilee käytännön automaattisissa, hyvin osattavissa toiminnoissa. Tämä automaatio vaikuttaa toimintaan ja päätöksentekoon. (Virtainlahti 2009, 39.) Hiljainen tieto on abstraktista ja henkilökohtaisia näkemyksiä sisältävää yksilöllistä tietoa. Se sisältää myös henkilön omia kokemuksia, ideoita, arvoja ja tunteita. (Virtainlahti 2009, 43.) Maarit Virta kuvaa Tietoasiantuntija-lehdessä hiljaista tietoa tiedon ja kokemuksen yhdistelmäksi, mistä vähitellen kehittyy osaamista. Tämän osaamisen syvin näkemyksellinen osa on hiljaista tietoa. (Virta 2014, 9.)

Hiljaisen tiedon jakaminen koko organisaation hyödyksi on oleellista, koska se varmistaa organisaation toimintakyvyn. Henkilöstön osaaminen ja tietämys tulevat näkyviksi ja

näin niitä on mahdollisuus kehittää. Arkityössä koetut hyvät käytännöt voidaan jakaa kaikille ja kertynyttä erilaista tietämystä voidaan hyödyntää organisaatiossa. Näin luodaan osaamista arvostava ilmapiiri, mikä vaikuttaa työilmapiiriin paranemiseen ja yhteisöllisyyden parantumiseen. (Virtainlahti 2009, 108.) Osaamisen jakaminen onkin keskustelua ja yhdessä työskentelyä dokumentointia kuitenkin unohtamatta. Hiljaisen tiedon tallentaminen on tärkeää henkilöstön vaihtuessa. Pitkän työuran samassa organisaatiossa tehneellä työntekijällä on hallussaan kultakimpale tietämyksen muodossa. Tämä kaikki arvokas tieto olisi saatava muiden saataville, jotta jatkossa turvataan organisaation toimivuus ja laatu. Sijaisjärjestelyillä varmistetaan riittävä osaaminen ja tietämys organisaation tueksi. (Virtainlahti 2009, 109.)

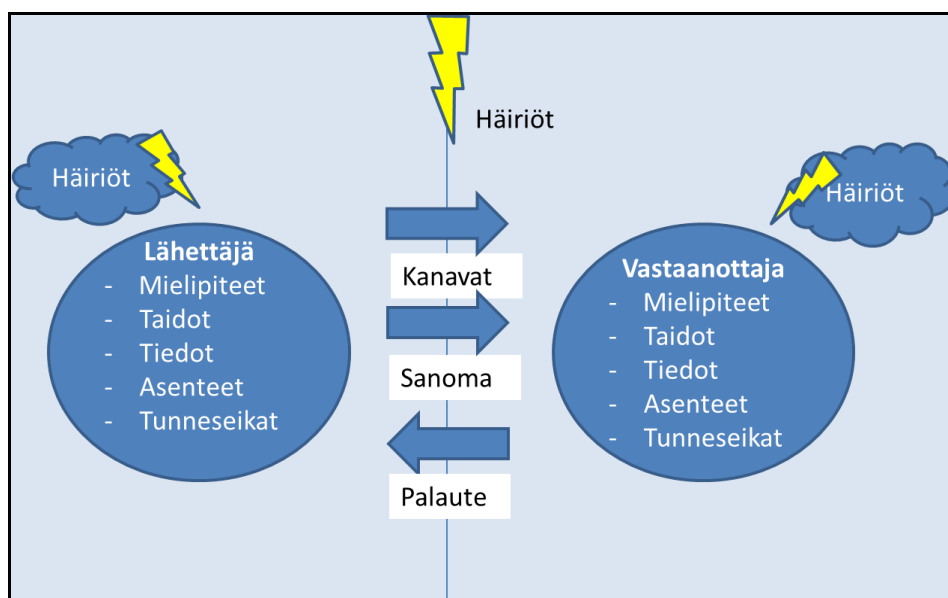
Hiljaisen tiedon jakamisessa on huomioitava tiedon ajankohtaisuus ja oikeellisuus. Tämän lisäksi tiedon on oltava ammattimaista ja objektiivista. Ennakkoluuloisen ja vanhoja toimintatapoja korostavan tietämyksen voi jättää vähemmälle huomiolle. (Virtainlahti 2009, 112-114.) Hiljaista tietoa saadaan esille järjestelmällisellä dokumentoinnilla. Näin tieto jaetaan koko organisaation toimijoiden hyödynnettäväksi. Usein kuitenkin ihmiset ovat erittäin kriittisiä omaa tietämystään kohtaan ja työntekijä voi ajatella, että häneltä kelpaa jaettavaksi vain erityistietämys. Tämä itselle selvä tietämys voi olla toiselle arvokasta, omaa tietämystä ja osaamista täydentävää tietoa. (Virtainlahti 2009, 129-130.) Tilanteita, missä hiljaista tietämystä voi jakaa, ovat työkierto, työn laajentaminen ja monipuolistaminen, osallistuminen erilaisiin projekteihin ja kehittämishankkeisiin, benchmarkkaus (vertaisarviointi) ja mallinnettu tietämys eli tietämyksen dokumentointi. (Virtainlahti 2009, 127-129.) Tiedon jakamisen on oltava suunnitelmallista, jotta organisaatio ja myös yksilö hyötyisi siitä mahdollisimman paljon. (Virta 2014, 10.)

Hiljaisen tiedon johtamisessa voidaan hyödyntää Maarit Virran esittelemää Pons-toimintamallia. Se on Leader On Ltd:n kehittämä malli osaamisen jakamisen johtamisen tueksi. Pons merkitsee latinaksi siltaa ja toimintamalli on kuin silta organisaation osaamisen jakamiseksi koko organisaation hyödyksi toiminnan tehostamiseksi. Osaamisen jakamisen tavoitteena voi olla nykyisen osaamisen siirtäminen tai uuden osaamisen rakentaminen. Pons-malli lähtee liikkeelle johdosta, joka suunnittelee strategian. Tämän jälkeen esimiehet aloittavat käytännön johtamisen määrittelemällä tavoitteet, keinot ja aikataulun. Käytännön toteutusta seurataan ja tarvittaessa annetaan tukea. Mallin sovel-

tamista on arvioitava ja tulosten perusteella tehtävä mahdollisia kehitystoimia, jotta Pons-mallista saataisiin mahdollisimman suuri hyöty. Tutkitaan ovatko jakamisen prosessit sujuvia, onko jaettu osaamisen saavuttanut ajantasaisuuden vaatimukset ja onko tiedon jakamisella tarpeeksi suuri volyymi. Osaaminen määritellään organisaatiotasolla, jonka jälkeen osaaminen jaetaan jokaiselle sitä tarvitsevalle. Erityisesti kokeneen työntekijän osaamista kannattaa jakaa usealle henkilölle. (Virta 2014, 9-10.)

### 3.9 Viestinnän häiriöt

Viestintä on yhdessä kommunikointia ja tiedon vaihdantaa. Asiakasviestinnässä ja henkilöstön keskinäisessä viestinnässä ilmenee aina häiriöitä. (Kuvio 8.) Osmo A Wiion mukaan häiriöt ovat sekä sisäisiä että ulkoisia. Sisäisiä häiriöitä ovat muun muassa lähettäjän tai vastaanottajan asenteet ja mielipiteet. Myös sanomaan liittyvät tunnuseikat vaikuttavat sanoman ymmärtämiseen. Ulkoisia häiriöitä ovat viestintäkanavan häiriöt, esimerkiksi melu. (Wiio 2000, 80–81.) Tietotyön ulkoisia häiriötekijöitä on myös ammattikieli. Service deskissä työskentelevän henkilön ammattitaitoon kuuluu taito vastata asiakkaalle selkeästi ja ymmärrettävästi. On vältettävä teknistä ammattikieltä ja tietotekniikkaan liittyviä lyhenteitä. (Gibson 2015, 57.)



Kuvio 8. Viestinnän häiriöt, Talvio (Mukaillen: Wiio)

## 4 Tutkimustulokset

Helsingin yliopiston tietotekniikkakeskuksen Helpdeskin IT-tukihenkilöille suunnattuun tutkimuskyselyyn vastasi 7 työntekijää eli vastausprosentti oli 38,9 %. Henkilökunnan vahvuus on 18 henkilöä. Neljällä avoimella tutkimuskysymyksellä kartoitettiin Helpdeskin henkilöstön työn tukena ja yhtenä tietolähteenä käytettävän TukiWikin käyttökelpoisuutta. Samalla selvitettiin kehitysideoita tulevia mahdollisia muutoksia ajatellen. Tutkimustulokset sekä kysymyksiin että alkuperäisiin vastauksiin ovat liitteessä 4.

### 4.1 Tiedonhakuun liittyvät ongelmat

Ensimmäisenä kysymyksenä kartoitettiin, millaisia ongelmia IT-tukihenkilöllä on ollut hakiessaan tietoa TukiWikistä. Lisäkysymys tarkensi keinoihin ongelman ratkaisuun. Tutkimus lähestyi TukiWikin kehittämistä selvittämällä ensin ongelmat, mitä nykyisin sen käytössä kohdataan. Yleisin ongelma on ollut tiedonhaun vaikeus. Wiki toimii tiedonhakutilanteessa toisinaan hitaasti ja hakukentän käyttö ei löydä haluttua tietoa, vaan tuo esille useita samaan sanaan liittyviä wiki-sivustoja. Kiireessä tämä vaikeuttaa asiakaspalvelua. Haun lisäksi ongelmana olivat epälooginen ja monimutkainen TukiWikin kansiorakenne ja sisältöön liittyvät rakenteet ja sanavalinnat. Rakenteita on erilaisia riippuen alueen tai yksittäisen sivun luojasta. Sanavalintaan liittyvä ongelma koettiin siten, että IT-tukihenkilön on usein tiedettävä juuri oikea sana, millä etsiä tietoa. Hakukenttä toimi vastaajien kokemusten mukaan myös hitaasti, tieto ei löydy tarpeeksi nopeasti. Toinen tiedonhakuun liittyvä ongelma on TukiWikissä olevan tiedon vanheneminen. Haku löytää myös TukiWikissä olevan vanhentuneen tiedon. Eräs tutkimukseen osallistuja otti esille tiedon huolimattoman kirjaamisen. Tiedon muodolta puuttuvat joiltain osin vielä kriteerit. TukiWikissä on useita sivuja, missä tekstiä on vain muutama rivi jo vanhentunutta tietoa. Vastauksissa kiinnitettiin huomioita myös TukiWikin rakenteen monimutkaisuuteen.

Eräs ratkaisu vastaajilla puutteelliseen tiedonhakuun on ollut TukiWikin runsas käyttäminen. On oppimalla opittu hyödyntämään wikisivujen tietoa ja välttämään hakuun liittyviä ongelmia. Kirjanmerkkien käyttö useimmin kysytyjen ongelmien kohdalla, ha-

kukoneet tai kysyminen työkavereilta ovat oppimisen lisäksi olleet suosittuja keinoja tiedonhaun nopeuttamiseksi TukiWikin ohella.

## **4.2 TukiWikin kehitys**

TukiWikin kehitys on tärkeää. Tämä osaltaan takaa laadullisen asiakaspalvelun. Helpdeskin tukihenkilöiden vastauksissa toivottiin hakutoimintojen kehittämistä monipuolisemmaksi ja toimivammaksi, jotta asiakaspalvelutilanteessa löytää nopeasti tarvittavaa tietoa. Tämän lisäksi TukiWikin rakennetta on kehitettävä selkeämpään suuntaan. Pääotsikoiden on paremmin kuvattava wikisivun sisältöä ja tietojen jäsentäminen on huomioitava. TukiWikin etusivulle toivottiin hakemistoa, jossa palvelut ovat jaoteltuna ja selkeästi hahmotettavina. Kehitettävää on myös vanhan tiedon poistamisessa, tiedon oikeellisuudessa ja päivittämisessä ajantasaiseksi. Tietojen säännölliseen päivittämiseen on kiinnitettävä enemmän huomiota. Vanhasta tiedosta koettiin olevan enemmän haittaa kuin hyötyä. On myös pohdittava, mikä tieto on tarpeellista. TukiWikissä on ylimääräistä tietoa tai samaa asiaa koskeva tieto voi sijaita usealla eri sivulla. Ylimääräinen tieto on usein tietoa, mikä ei suoranaisesti liity Helpdeskin tukihenkilön työhön. Se hidastaa ja vaikeuttaa tiedonhakua hakutoiminnon puutteellisuuksien vuoksi. Monella sivulla samaa kokonaisuutta koskeva tieto on siirrettävä samalle sivulle. TukiWikiin toivotaan myös sivua, mihin kerätään Helpdeskin asiakkaiden usein esittämät vakiokysymykset vastauksineen. Helpdeskin vastuuhenkilön tehtäviin kuuluu tiedon siirto varsinaiselle tukisivulle ja näin toimien tärkeä hiljainen tieto välittyä kaikkien saataville.

## **4.3 TukiWikissä olevan ohjeistuksen riittävyys**

Kolmannessa kysymyksessä haluttiin tietää, riittääkö TukiWikissä oleva ohjeistus tukityöhön. Kahdella täydentävällä lisäkysymyksellä tarkennettiin riittävyyden määritelmää. Tiedonhaun oppiminen ja työn tuoma kokemus näkyi kokemuksessa TukiWikissä olevan tiedon riittävyydessä. Vastauksissa tuli esille, että IT-tukihenkilöille TukiWikissä oleva ohjeistus on useimmiten ollut riittävää. Sen tueksi haetaan tietoa myös muilta sivustoilta, koska Helpdeskissä tehtävän työn vaatimukset ovat korkeita. Tieto sijaitsee yhdessä paikassa. Usealla eri sivuilla olevan saman tiedon päivitys on työlästä ja se vaatii tarkkaa ylläpitoa, jotta tieto ei vanhene. Erityisesti ajan tasalla olevien sivujen ohjeistusta pidettiin suurimmaksi osaksi riittävänä. Työn mukana tuoma kokemus Helpdesk-

työstä kerryttää asiakaspalvelussa tarvittavaa tietoutta ja on hyvänä lisänä TukiWikissä, yliopiston verkkosivuilla ja intrassa sijaitsevan tiedon ohella. Toisaalta koettiin, että tieto ei riitä eikä ole riittävän tarkkaa, koska tietoa ei ole koottu asiakaslähtöisesti asiakkaiden kysymysten perusteella. TukiWikissä esitellään tietotekniikkakeskuksen tukemat palvelut. TukiWikiin ei ole kuitenkaan järkevää lisätä kaikkea tietoa, koska suuri tiedon määrä vaikeuttaa sen etsimistä. Monimutkainen, laaja ja paljon tietoa sisältävä rakenne vaatii paljon ylläpidolta ja mahdollisesti koulutusta tehokkaaseen tiedonhakuun. Ohjeistukseen varattu resursointi koettiin tärkeäksi, jotta tieto pysyy ajantasaisena. Kokemus ohjeiden riittävydestä kulminoituu myös siihen, että tieto on pirstaloituneena usealle TukiWikin sivulle, tieto voi olla vanhaa tai sitä ei ole riittävästi. Ongelmaksi koettiin myös tieto, mikä on kyseisen asian asiantuntijalle selvää, mutta asiaa ei ole kuitenkaan selvitetty tarpeeksi tarkalla tasolla, jotta TukiWikin tiedon hyödyntäjä saisi riittävästi yksityiskohtaista ja selventävää tietoa. TukiWikin tukikorteissa ja –materiaalissa on tietoa ongelman ratkaisuun, mutta useissa tukikorteissa materiaali on riittämätöntä. Eräissä vastauksessa oli esimerkkinä mainittu tietokoneohjelma, minkä kohdalla TukiWiki kuvaa Helpdeskin hoitavan asian, mutta sivulla ei tarkemmin kerrota, miten Helpdesk ratkaisee tukipyynnön. Ajantasainen ja tarpeeksi tietoa sisältävä tukikortti on silta palveluntarjoajan ja Helpdeskin välillä, se lisää keskinäistä ymmärrystä ja johtaa tukipalvelun korkeaan laatuun ja näin toimien asiakkaat ovat tyytyväisiä Helpdeskin asiakaspalveluun.

#### **4.4 Vapaa palaute**

Viimeisenä kohtana kyselyssä oli vapaa palaute. Tutkimukseen vastanneet toivat tässä kohdassa esille samoja asioita, mitä aiemmissa vastauksissa on usein jo mainittu. Toivotaan TukiWikin rakennetta selkeämmäksi, sivujen parempaa keskinäistä jäsenystä sekä tiedon ajantasaisuuden ja hakutoimintojen parantamista. Hyvä näkökulma oli vastauksessa, missä kehoitetaan miettimään, mitä tietoa talletetaan suljettuun TukiWikiin tietotekniikkakeskuksen henkilökunnan käyttöön ja mitä tietoa jaetaan julkisina ohjeina esimerkiksi Helpdeskin verkkosivuilla. Asiakkaille lähetettäviin vastauksiin on helppo linkittää Helpdeskin asiaa käsittelevä ohjesivu. TukiWikin ylläpidon riittävä resursointi katsottiin tärkeäksi. Tämän lisäksi johdonmukainen ja määrätietoinen TukiWikin kehitystyö on keskeistä, koska TukiWikin rooli nähdään tulevaisuudessa yhä tärkeämpänä.

## 5 Johtopäätökset

Tutkimustuloksissa tulee selkeästi esille TukiWikissä olevien tietojen päivittämistarve. Jatkossa on huolehdittava tietojen ajantasaisuudesta ja oikeellisuudesta. Tämä vaatii resursointia, jotta järjestelmällinen tiedonhallinta on mahdollista. Wiki-sivujen ajantasaisuus vaatii muun muassa vastuuhenkilöt, joihin voi ottaa yhteyttä, kun huomataan vanhaa tai väärää tietoa. Vastuuhenkilöt huolehtivat viime kädessä tietojen oikeellisuudesta ja päivittämisestä. TukiWikin rakennetta on kehitettävä siten, että se takaa tukihenkilölle asiakaspalvelutilanteessa nopean ja loogisen tavan löytää tietoa. Hyvä keino TukiWikin rakenteen esittelyyn on etusivulle koottava sisällysluettelo, mistä linkit johtavat suoraan halutulle wikin ohjesivulle. TukiWikin hakutoimintoa on kehitettävä, jotta hakutuloksessa näkyvä tietomassa on mahdollisimman vähäistä. Haulla on pystyttävä löytämään juuri se oikea ja haluttu tieto. Kyselyssä kävi esille, että TukiWiki koetaan sekavaksi tietopankiksi. Tämän vuoksi on hyvä miettiä TukiWikin rakennetta ja tiedon jäsentelyä kokonaisuudessaan uudelleen. Tiedon määrä ja tuettavat osa-alueet ovat lisääntyneet siitä, kun wiki otettiin käyttöön Helsingin yliopistossa. TukiWiki perustettiin alun perin Helpdeskissä tehtävän tukityön tueksi, joten vanha rakenne ei mahdollisesti enää tue tiedonhakua. TukiWikin uudelle rakenteelle ja asiakokonaisuuksille määritellään yhtenäiset pohjat, joita kaikki käyttävät. Tämän lisäksi pohditaan, mitä tietoa tarvitaan ja miten siten hyödynnetään. Tiedon hakuun liittyvät seikat otetaan huomioon sisällyttäessä tietoa eri rakenteisiin ja asiakokonaisuuksiin, jotta hakutulokset asiakaspalvelutilanteessa olisivat mahdollisimman osuvia. TukiWiki tarvitsee myös pienimuotoiset käyttöohjeet, jotta esimerkiksi perehdytettävä oppii hyödyntämään wikiä työssään.

TukiWikin käytön opastus sisällytetään Helpdeskin perehdytysohjelmaan. Perehdytyksessä kerrotaan ainakin TukiWikin merkitys Helpdeskissä tehtävälle tukityölle, TukiWikin sisällön pääkohdat ja tiedon jäsentelytapa. Näiden lisäksi korostetaan tietämyksen kokoamista TukiWikin sivuille, jotta mahdollisimman suuri osa hiljaisesta tiedosta saadaan kerättyä. Tätä arvokasta hiljaista tietoa hyödynnetään asiakkaille suunnatun ohjeistuksen jalostamisessa. Asiakkaiden usein kysyttyjä kysymyksiä ja niihin liittyviä vastauksia kerätään TukiWikiin, mistä ne lopulta kootaan ja muunnetaan ohjeistukseksi Helpdeskin sivuille.

Perehdytys on avainasemassa TukiWikin hyödynnettävyyden kannalta. Hyvä perehdytys sisältää muun muassa työvälineiden ja työssä tarvittavan tietolähteiden esittelyn. TukiWikin perehdytyksessä voidaan esitellä tietojen ryhmittelyä ja kuhunkin osaluokkaan sisältyvää tietoa. Perehdytyksessä kerrotaan myös TukiWikin edut ja perustellaan, miksi kannattaa käyttää wikiä yhtenä tietolähteistä. Tiedon oikeellisuuden tärkeyttä voidaan tuoda esille korostamalla tiedon päivityksen tarpeellisuutta ja sitä, että Helpdeskin tukihenkilö huomattaessaan vanhaa tietoa, huomauttaa siitä sivujen vastuuhenkilölle. Vastuuhenkilö huolehtii tiedon korjaamisesta.

Perehdyttäminen on henkilöstön kehittämistä. Perehdyttämisen avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen tavat, ihmiset, organisaation ja työtehtävänsä sekä niihin liittyvät odotukset ja työnsä merkityksen. Perehdytyksen tavoitteena on myös saada uusi työntekijä nopeasti kiinni itsenäiseen, tuottavaan tekemiseen ja varmistaa hänen sitoutumisensa. Tavoitteena on myös saada uusi työntekijä toteuttamaan organisaation strategian tavoitteita. (Luoto 2012.) Perehdyttämistä tarvitsevat myös poissaolon jälkeen palaavat työntekijät ja sisäisesti tehtävästä toiseen siirtyvät. Perehtymistä voidaan ajatella työntekijän oppimispolkuna. Työuransa aikana jokaisen on täydennettävä niin sanottua osaamissalkkuaan. Tavoitteet tulevat työnantajalta tai työntekijältä itseltään esimerkiksi työtehtävien vaihtumisen myötä. (Meriläinen 2014, 15.) Hyvän perehdyttämisen ja opastuksen edellytyksiä ovat suunnitelmallisuus, dokumentointi, jatkuvuus ja huolellinen valmentautuminen. Suunnitelmaan sisältyvät myös arviointi ja seuranta. (Penttinen & Mäntynen 2009, 2.) Perehdytykseen sisältyy myös vuorovaikutteinen palaute, vastaanottajalle on suotava mahdollisuus kertoa oma näkemyksensä hänelle kerrotun positiivisen ja korjaavan palautteen lisäksi. Sanna Virtainlahti, kirjassaan Hiljaisen tietämyksen johtaminen, mainitsee perehdytyksen vaikuttavan kokonaisvaltaisesti uuden työntekijän sosiaalistumiseen uuteen työyhteisöön, koska kokemuseräistä tietämystä opitaan sosiaalistumisen kautta. (Virtainlahti 2009, 132.) Sosiaalistuminen (socialization) Sirkka Hirsjärven mukaan tarkoittaa kulttuurin siirtämistä uudelle sukupolvelle keskinäisen vuorovaikutuksen avulla. Yksilö sosiaalistuu kulttuurin ja yhteiskunnan jäseneksi sekä yhteiskunnan osajärjestelmiin. (Hirsjärvi 1983, 174 – 175.)

Esimiehellä on kokonaisvastuu perehdytyksestä. Hän resursoi ja nimeää vastuuperehdyttäjän, joka huolehtii uuden työntekijän tutustuttamisesta organisaation ympäristöön



ja työtapoihin. Vastuuperehdyttäjällä on vastuu kokonaisperehdyttämisen koordinoimisesta ja koko prosessin sujumisesta. Päivi Kupias ja Raija Peltola, kirjassaan Perehdyttämisen pelikentällä, muistuttavat, että perehdyttämisprosessin on oltava hyvin kuvattu ja prosessin etenemistä on seurattava tarkasti, jotta jatkuva kehitys on turvattu. (Kupias & Peltola 2009, 39.)

Hyvin hoidetun perehdytyksen etuja ovat muun muassa oppimisen tehostuminen ja oppimisajan lyheneminen. Uuden työntekijän myönteinen suhtautuminen työhön ja työyhteisöön lisää työhön sitoutumista. Yrityksen kannalta on tärkeää, että perehdytetävälle ja yrityksen asiakkaille syntyy myönteinen vaikutelma yrityksestä ja sen toiminnasta. Hyvä perehdytys vähentää virheitä ja niiden korjaamiseen menevää aikaa. (Penttinen & Mäntynen 2009, 4.)

TukiWikillä on tärkeä rooli Helpdeskissä tehtävän tukityön tukemisessa. Tästä syystä TukiWikin kehittämiseen ja ylläpitoon on kiinnitettävä entistä enemmän huomiota, jotta kerätty ja kerättävä tieto on käyttökelpoista. Ajanmukaista ja oikeellista tietoa sisältävät tietolähteet tuottavat asiakaspalvelun ammattilaisen käsissä laadukasta asiakaspalvelua ja myönteisen asiakaskokemuksen. Opinnäytetyön liitteenä on TukiWikin kehittämissuunnitelma, mikä antaa hyvän pohjan tulevalle kehitystyölle. (Liite 5.) Kehittämissuunnitelma on TukiWikin ylläpidon suunnittelua ohjaava työväline, joka auttaa saavuttamaan asetettuja tavoitteita työn iloa ja myönteistä asiakaskokemusta unohtamatta. Laadittu kehittämissuunnitelma toimii mainiosti myös luotsina perustettaessa wikisivuja asiakaspalvelun tueksi.

Kehittämissuunnitelma on jaettu kahteen pääosaan, pintaremonttiin ja syväremonttiin. Pintaremontti on jaoteltu neljään osaan ja sisältää kohdat, mitkä on suositeltavaa tehdä, jotta TukiWikin käytettävyys vahvistuu. Pintaremontti aloitetaan opinnäytetyön tutkimuksen vastausten läpikäynnillä, missä pohditaan muun muassa vastauksissa annettuja kehitysideoita. Nopeita toimenpiteitä vaativien muutosten suunnittelu ja toteutus aloitetaan mahdollisimman pian. Pintaremontin viimeinen osa on TukiWikin sisällön käytettävyyden viimeistelyä. Tässä vaiheessa tarkistetaan myös perehdytysmateriaalissa oleva TukiWikiin liittyvä ohjeistus, mitä täydennetään tarvittaessa. Hiljaisen tiedon kartoituksen suunnittelu ja toteutus aloitetaan pintaremontin loppupuolella, jotta organisaatiolle

merkityksellinen tieto saadaan talteen. Syväremontti käsittää suuremman järjestelyn, missä TukiWikin kokonaisrakenne uusitaan täysin ja tieto jäsenellään aivan uudella tavalla. Syväremontin voi tehdä yhdessä pintaremonttien kanssa, mikä riippuu esimerkiksi resurssien riittävyydestä.

Kehittämissuunnitelman toteutuksessa tärkeää on riittävä resursointi ja vastuuttaminen. Tietämyksenhallinnan keskiössä on tietojen ajantasaisuus, luotettavuus ja oikeellisuus. Asiantunteva ja laadukas asiakaspalvelu tarvitsee oikeaa tietoa. Tiedotus wiki-remontin eri vaiheissa on myös oleellista, jotta kaikki TukiWikiä hyödyntävät henkilöt tietävät meneillään olevista muutoksista ja pääsevät osallistumaan yhteisen työvälineen kehitykseen. Näin toimien nostetaan myös motivaatiota TukiWikin käyttämiseen. Muutosten seuranta toteutuneiden asioiden kohdalta varmistetaan tarkistuspisteiden määrittelyllä.

Kehittämissuunnitelman toteutuksen seuranta voidaan toteuttaa yhden tai useamman jatkotutkimuksen avulla selvittämällä, mitä muutoksia on tehty ja miten niissä on onnistuttu. Mielenkiintoinen näkökulma voisi olla, että ovatko TukiWikin rakenteeseen ja sisältöön tehdyt muutokset helpottaneet ja nopeuttaneet tiedonhakua. Tutkimuksen aiheena voisivat olla TukiWikin kehitystyössä ja päivittäisessä huollossa korostuvat seikat: riittävä resursointi, tietojen säännöllinen päivittäminen, selkeä vastuutus ja riittävä tiedotus. Kiinnostavaa olisi myös tietää, ovatko uudet yhtenäiset tukisivupohjat olleet hyödyllisiä ja käyttökelpoisia. Onko niissä kaikki tarvittava tieto ja onko laadittuja sivupohjia hyödynnetty tiedon jakamiseen? Yhtenä tutkimusaiheena voisi myös olla säännöllisen palautteen keruun tarpeellisuuden kartoittaminen ja arviointi, olisiko TukiWikin ajan tasalla pitäminen helpompaa, jos sen käyttäjiltä kerättäisiin palautetta. Jatkotutkimuksen perusteella olisi mahdollista tehdä päivitetty TukiWikin kehittämissuunnitelma, missä nostettaisiin esille tämän opinnäytetyön tuloksena laaditun suunnitelman esille tuomia haasteita.

Yhteisesti ylläpidettävä wiki-sivusto on yhteinen asia, mistä on syytä olla ylpeä ja tämän vuoksi huolehtia tietojen ajantasaisuudesta ja oikeellisuudesta. Toimiva TukiWiki on linkki myönteiseen asiakaskokemukseen ja hyvään työpäivään.

## Lähteet

Blom,R., Melin,H.&Pyöriä,P. 2001. Tietotyö ja työelämän muutos. Tammer-Paino. Tampere.

Consortium for Service Innovation 2015. Section 1 – Knowledge Centered Support (KCS). Luettavissa: [http://library.serviceinnovation.org/KCS\\_Practices\\_Guide/020](http://library.serviceinnovation.org/KCS_Practices_Guide/020). Luettu: 22.2.2015.

Gibson, D.R 2015. Effective Help Desk Specialist Skills. Pearson IT Certification. USA. (First Printing: November 2014.)

Haaranen,M. Piilotyöpaikat 2015. Oma osaaminen. Luettavissa: <http://www.piilotyopaikat.com/oma-osaaminen>. Luettu: 20.2.2015.

Hanuman Consulting 2015. Asiakaslähtöisyys. Luettavissa: <http://www.hanuman.fi/asiakaslahtoinen-asiantuntijayritys/>. Luettu: 19.2.2015.

Harisalo, R. 2011. Luovuuden teknologia. Ideointimenetelmät organisaatioiden luovuuden vahvistajina. Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print. Tampere.

HDI Nordic Oy 2015. Yhteys. Vuoden Service Desk –kilpailu. Luettavissa: [http://www.hdin.fi/kurssit/kurssi\\_1.php](http://www.hdin.fi/kurssit/kurssi_1.php). Luettu: 29.3.2015

Helsingin yliopisto 2012. Helsingin yliopiston kokonaisarkkitehtuuriperiaatteet. Rehtorin päätös 3.5.2012. Luettavissa: [http://savotta.helsinki.fi/halvi/asianhallinta/dynasty/rehtori.nsf/cfa8a7bc4d8e1088c225782b002b7d16/b2a838244cba3555c22579f40032efe1/\\$FILE/HY\\_n%20kokonaisarkkitehtuuriperiaatteet.pdf](http://savotta.helsinki.fi/halvi/asianhallinta/dynasty/rehtori.nsf/cfa8a7bc4d8e1088c225782b002b7d16/b2a838244cba3555c22579f40032efe1/$FILE/HY_n%20kokonaisarkkitehtuuriperiaatteet.pdf). Luettu: 19.2.2015.

Helsingin yliopiston laatu järjestelmän itsearviointi. Auditointi 2014. Itsearviointiraportti.

Helsingin yliopisto 2015. Laatu turvaa yliopiston tulevaisuuden. Luettavissa:  
[http://www.helsinki.fi/laatu\\_ja\\_arviointi/index.html](http://www.helsinki.fi/laatu_ja_arviointi/index.html). Luettu 31.1.2015.

Helsingin yliopisto 2015b. Tietotekniikkakeskuksen organisaatio. Luettavissa:  
<http://www.helsinki.fi/atk/tike/tike/organisaatio.html>. Luettu: 20.3.2015.

Helsingin yliopisto 2015c. Tietotekniikkakeskuksen prosessit.  
<https://wiki.helsinki.fi/display/tikeprosessi/Tietotekniikkakeskuksen+prosessit>. Luettu: 29.3.2015.

Helsingin yliopisto 2014. Tietotekniikkakeskuksen vuosikertomus 2013. Käyttäjien palvelut. Luettavissa: [http://www.helsinki.fi/atk/toimkert/2013/kayttajien\\_palvelut.html](http://www.helsinki.fi/atk/toimkert/2013/kayttajien_palvelut.html). Luettu: 12.2.2015.

Helsingin yliopisto 2014a. Tietotekniikkakeskuksen vuosikertomus 2014. Vuosi 2014 lukuina. Luettavissa: <http://www.helsinki.fi/atk/toimkert/2014/avainluvut2014.html>. Luettu: 29.3.2015.

Helsingin yliopisto 2014b. Tietotekniikkakeskuksen vuosikertomus 2014. Käyttäjien palvelut. Luettavissa:  
[http://www.helsinki.fi/atk/toimkert/2014/kayttajien\\_palvelut.html](http://www.helsinki.fi/atk/toimkert/2014/kayttajien_palvelut.html). Luettu: 29.3.2015

Helsingin yliopisto, tietotekniikkaosasto 2009. Korkeakoulujen kokonaisarkkitehtuurin käsikirja. Luettavissa:  
[http://www.helsinki.fi/julkaisut/aineisto/hallinnon\\_julkaisuja\\_65\\_2009.pdf](http://www.helsinki.fi/julkaisut/aineisto/hallinnon_julkaisuja_65_2009.pdf). Luettu 15.3.2015.

Helsingin yliopisto 2014c. Wikipalvelun pikaesittely. Luettavissa:  
<https://wiki.helsinki.fi/display/support/Wikipalvelun+pikaesittely>. Luettu: 12.2.2015.

Hietanen, P. 2006. Keksitkö pyörän uudelleen? Sytyke 2/2006. Luettavissa:  
<http://www.pcuf.fi/sytyke/lehti/kirj/st20062/ST062-22A.pdf>. Luettu: 1.3.2015.

Hirsjärvi, S., 1983. Kasvatustieteen käsitteistö. Kustannusosakeyhtiö Otava. Keuruu.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. 13.-14., osin uudistettu painos. Otavan Kirjapaino Oy. Keuruu.

Holopainen, J. 2014. KPMG:N asiakaslehti. View 2/14, s. 7. Lisää tilaa strategiatyölle. Luettavissa: [http://www.kpmg.com/FI/fi/Ajankohtaista/Uutisia-ja-julkaisuja/Asiakaslehdet/Documents/KPMG\\_VIEW\\_2\\_2014\\_6.5Mt.pdf](http://www.kpmg.com/FI/fi/Ajankohtaista/Uutisia-ja-julkaisuja/Asiakaslehdet/Documents/KPMG_VIEW_2_2014_6.5Mt.pdf). Luettu: 22.2.2015.

Hovi, A. 2009. Tietoarkkitehtuuri. Systeemityö 2/2009, s. 13. Luettavissa <http://www.pcuf.fi/sytyke/lehti/kirj/st20092/ST092-12A.pdf>. Luettu: 22.2.2015.

ICT Standard Forum. Palvelun jatkuva kehittäminen. 11.11.2012 Luettavissa: <https://www.tietohallintomalli.fi/malli/palveluiden-johtaminen/palvelun-jatkuva-kehittaminen>. Luettu: 8.3.2015.

Itil Books IT service management bookshop. Why, 2014a. Luettavissa: <http://www.itiil.org.uk/sm-why.htm>. Luettu 19.2.2015.

Itil Books IT service management bookshop. Goal, 2014b. Luettavissa: <http://www.itiil.org.uk/sm-why.htm>. Luettu: 19.2.2015.

itSMF.fi. 2009. ITIL\*V3-taskukirja. Kyriiri Oy.

Javne,B.&Marckwort,R., 2013. Sujuvaa asiakaspalvelua sähköpostitse. Suomen Yrityskirjat Oy. Helsinki.

JUHTA - Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta. 2012. JHS 174 ICT-palvelujen palvelutasoluokitus. Luettavissa: <http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS174/JHS174.pdf>. Luettu: 8.3.2015.

Kalland, B., Kasslin, J. & Tenkamaa, J. 2012. ITIL® peruskurssi (V3), Tieturi, 25.4.2012. Koulutusmateriaali. Helsinki

Karlöf, B., Lundgren, K. & Froment, M.E. 2003. Ota oppia parhaista! Tehoa vertaaluoppimisesta. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Kilpinen, P., 2008, Liekeissä – Miten johtaja inspiroi ihmiset syttymään muutokselle, Gummerus Kustannus Oy. Jyväskylä.

Koskelo, M. 2014. Palvelumuotoilun avulla kohti ihmisläheisempää liiketoimintaa. Tietoasiantuntija 2/2014, s.9-10.

Kupias, P. & Peltola, R., 2009, Perehdyttämisen pelikentällä. Oy Yliopistokustannus. Tampere.

Korkeakoulujen KA-Pilotin ja KA-SIG ryhmän toimituskunta 2013. Kartturi - korkeakoulujen kokonaisarkkitehtuurin menetelmäopas. 2. painos. Unigrafia Oy. Helsinki.

Koskivaara, J. 2013. Kokonaisarkkitehtuurityö Helsingin yliopistossa. Kokonaisarkkitehtuuri ja laatutyöseminaari 10.10.2013. Luettavissa:  
[https://confluence.csc.fi/download/attachments/31819654/Kokonaisarkkitehtuurity%C3%B6%20HYss%C3%A4%2020131010\\_julkinen.pdf?version=1&modificationDate=1381488752764&api=v2](https://confluence.csc.fi/download/attachments/31819654/Kokonaisarkkitehtuurity%C3%B6%20HYss%C3%A4%2020131010_julkinen.pdf?version=1&modificationDate=1381488752764&api=v2). Luettu: 19.2.2015.

Lahden ammattikorkeakoulun julkaisu, sarja B, 2007, osa 6. Joka pomon käsikirja. Esa Print Oy. Lahti.

Lundberg, T. & Töytäri, J. 2010. Asiakaspalvelun pikku-jättiläinen. Markprint Oy. Lahti.

Luoto, L. 2012. Blogi@Psycon. Ajattele perehdytys uudelleen. Luettavissa:  
<http://www.psycon.fi/fi/blogi/ajattele-perehdytys-uudelleen>. Luettu: 21.2.2015.

Löytänä, J. & Korkiakoski, K. 2014. Asiakkaan aikakausi – rohkeus+rakkaus=raha. Talentum. Viro.

Löytänä, J & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus – palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. 2. painos. Talentum. Hämeenlinna.

Meriläinen, R. 2014. Osaaminen ja tulevaisuus – tulevaisuuden osaajat. Tietoasiantuntija, 1/2014, s. 15.)

Mind Tools, 2015. Plan-Do-Check-Act (PDCA) Luettavissa:  
[http://www.mindtools.com/pages/article/newPPM\\_89.htm](http://www.mindtools.com/pages/article/newPPM_89.htm). Luettu: 1.3.2015

Nsb 2013. National Speakers Bureau. Videotallenne, 2.08., Lior Arussy, The Economics of Customer Experience. Katsottavissa: <http://nsb.com/speakers/lior-arussy/>. Katsottu: 19.2.2015.

Oksanen, M. 2009. Tietojärjestelmän laadun ratkaisevat tietosisällön oikeellisuus ja merkitys. Systemityö 2/2009. s. 14. Luettavissa:  
[http://www.sytyke.org/wordpress/wp-content/uploads/2013/06/Systemity%C3%B6-lehti\\_2-2009.pdf](http://www.sytyke.org/wordpress/wp-content/uploads/2013/06/Systemity%C3%B6-lehti_2-2009.pdf). Luettu 1.3.2015.

Otala, L. 2008. Osaamispääoman johtamisesta kilpailuetu. WSOY. Porvoo.

Otala, L. & Pöysti, K. 2008. Wikimaniaa yrityksiin. WSOY. Porvoo.

Penttinen, A. & Mäntynen, J. Työturvallisuuskeskus TTK. Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua. 2.painos. Luettavissa:  
[http://www.tyoturva.fi/files/800/Tyohon\\_perehdyttaminen2009.pdf](http://www.tyoturva.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf).  
Luettu: 21.2.2015

Pesola, L. 31.3.2015. Ryhmänvetäjä, tietotekniikka-asiantuntija. Helsingin yliopisto, tietotekniikkakeskus, Helpdesk. Sähköposti.

propointSOLUTIONS, 2005. ITIL®Terms and Definitions.  
[http://www.propointsolutions.com/Learning/ITIL\\_Terms\\_and\\_Definitions.pdf](http://www.propointsolutions.com/Learning/ITIL_Terms_and_Definitions.pdf). Luettu: 19.2.2015.

Reinboth, C., 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Tammi.

Riihimäki, J. Koordinaattori. Helsingin yliopisto, tietotekniikkakeskus. Kuva 1.

Riikonen, K., Siniketo, S. & Suomela, S. 2015. Tee tietohallinnostasi voittaja. TIVI, 2/2015, s. 43.

Roos, A., 2003. Help desk työskentely. Help Desk Institute Nordic Oy. Helsinki.

Roos, A. 2014. Pohjoisviitta Oy. On aika uudistaa asiakastuki. 8.10.2014. Luettavissa: <http://pohjoisviitta.fi/category/service-desk/>. Luettu: 28.2.2015.

Roos, A. 2015. Pohjoisviitta Oy. Arvon mittaaminen service deskissä. 25.2.2015. Luettavissa: <http://pohjoisviitta.fi/2015/02/25/arvon-mittaaminen-service-deskissa/>. Luettu: 1.3.2015.

Rämö, A. 2014. Pomo – piilossa olevan osaamisen metsästäjä? Tietoasiantuntija, 1/2014, 6.

Sipilä, J. 1999. Asiantuntijapalveluiden markkinointi. 3. painos. WSOY. Porvoo.

TE-keskus 2015. Ammattinetti. Luettavissa: [http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/22/4/331\\_ammatti](http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/22/4/331_ammatti). Luettu: 12.2.2015.

Topalovic, D. 2013. ITIL&ISO20000BLOG. Luettavissa: <http://www.20000academy.com/Blog/July-2013/Service-Desk-single-point-of-contact>. Luettu 8.3.2015.



Torkkeli, L. 2012a. Service Desk 22.-23.8.2012. Koulutusmateriaali. Waku. Taitotalon kongressikeskus. Helsinki.

Torkkeli, L. 2012b. Service Desk –jatkokurssi 22.-23.11.2012. Koulutusmateriaali. Waku. Tapahtumatalo Bank. Helsinki.

UCISA, 2015. ITIL – A guide to problem management.

[http://www.ucisa.ac.uk/~media/Files/members/activities/ITIL/service\\_operation/problem\\_management/ITIL\\_a%20guide%20to%20problem%20management%20pdf](http://www.ucisa.ac.uk/~media/Files/members/activities/ITIL/service_operation/problem_management/ITIL_a%20guide%20to%20problem%20management%20pdf).

Luettu 19.2.2015.

Valentic, B. 2013. ITIL&ISO 20000 Blog. Facing reality – measurements in ITIL. Luettavissa: <http://www.20000academy.com/blog/2013/04/02/facing-reality-measurements-til/>. Luettu: 8.3.2015.

Vierikko, A., Talvitie, T. & Eväsoja, A. Tietotekniikkakeskus. Helppari neuvo ja tukee Tietotekniikkaa yliopistolle, kevät 2008, s. 6.

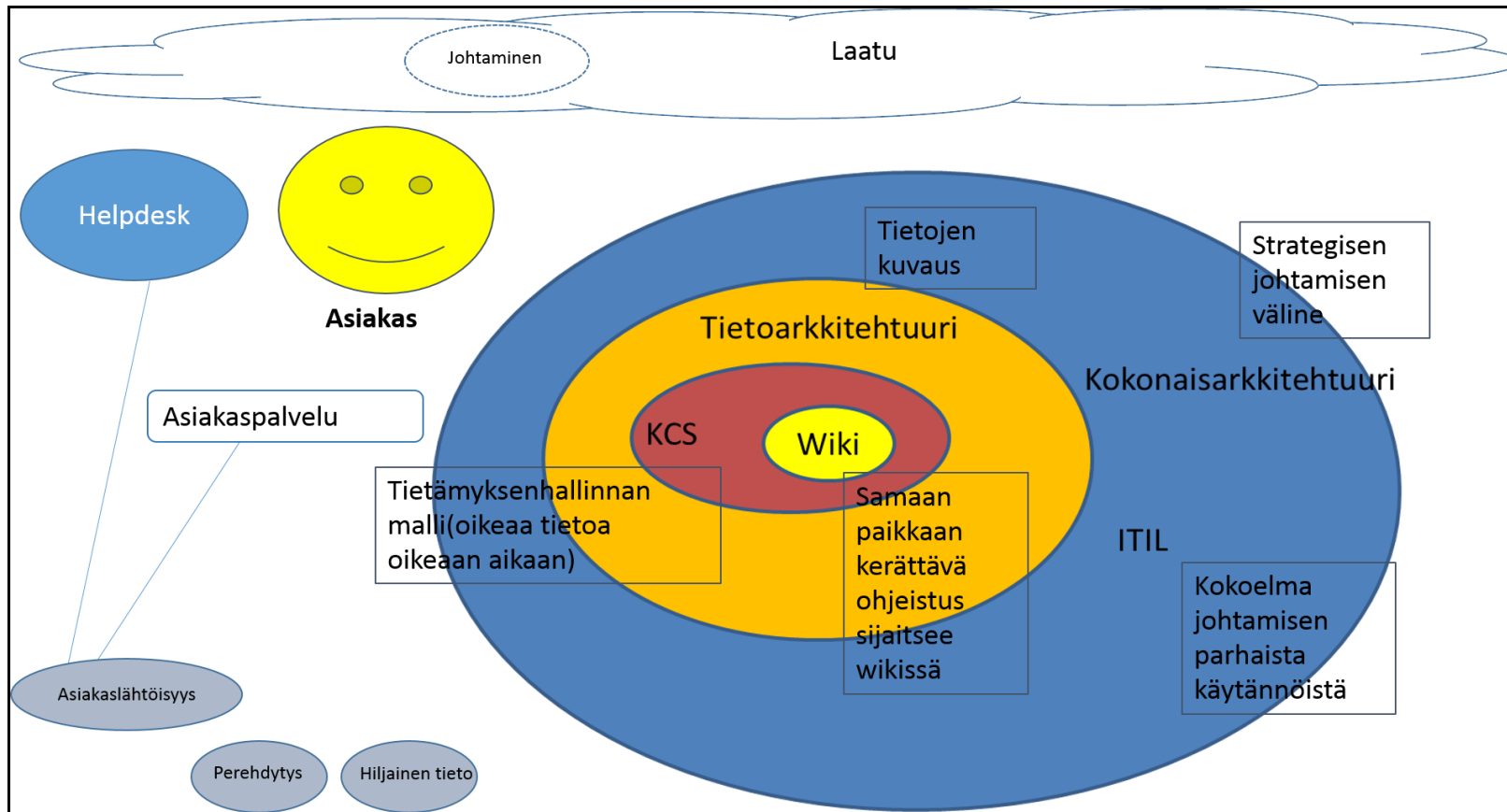
Virta, M. 2014. Pons-toimintamalli: Osaamisen johtamisesta osaamisen jakamisen johtamiseen. Tietoasiantuntija 3/2014, 9-10.

Virtainlahti, S. 2009. Hiljaisen tietämyksen johtaminen. Karisto. Hämeenlinna.

Wiio, O. 2000. Johdatus viestintään. 6-9. painos. Weilin+Göös. Vantaa

# Liitteet

## Liite 1. Opinnäytetyö pähkinäkuoressa



## **Liite 2. Haastattelukysymykset sisältävä sähköpostiviesti Helpdeskin henkilökunnalle**

Arvoisa Helpdeskin tukihenkilö,

tervetuloa mukaan kehittämään asiakaspalvelun tukena ja tietolähteenä käytettävää TukiWikiä! Opiskelen Haaga-Helia ammattikorkeakoulussa ja työnantajan toimeksiantona tehtävä opinnäytetyöni tutkii TukiWikin käyttöä arkityön tukena - miten TukiWiki tukee työtäsi, mitä ongelmia olet kohdannut ja miten kehittäisit TukiWikiä.

Alla on neljä kysymystä, joihin toivon vastaustasi sähköpostitse maanantaihin 30.3.2015 klo 18.00 mennessä. Tutkimuksen osallistuminen on helppoa, vastaat vain tähän lähettääni viestiin kertomalla ajatuksiasi. Käsittelen vastauksesi luottamuksellisesti ja anonyymisti. Hyödynnän tutkimustuloksia TukiWikin kehittämisessä, joten vastauksesi on ensiarvoisen tärkeä.

1. Millaisia ongelmia sinulla on ollut hakiessasi tietoa TukiWikistä?

\*Jos sinulla on ollut ongelmia, miten ratkaisit ongelman?

2. Miten TukiWikiä mielestäsi voidaan kehittää, jotta se tukisi parhaiten Helpdesk-työtäsi?

3. Riittääkö TukiWikin ohjeistus työn tekemiseen?

\*Jos ohjeistus ei mielestäsi riitä, niin miksi ja mitä mielestäsi puuttuu?

\*Jos olet sitä mieltä, että ohjeistus on riittävää, niin mitä hyvää mielestäsi TukiWikissä on? Kerro muutama esimerkki.

4. Vapaa palaute

\*Jos mieleesi tulee jotain TukiWikin kehitystyöhön liittyvää, kerro se tässä.

Kiitos! :)

Ystävällisin terveisin

Tarja Talvio

### **Liite 3. Muistutusviesti**

Hei helpparilainen!

tässä vielä muistutuksena maanantaina lähettämäni TukiWikin käyttöä koskevat tutkimuskysymykset. Olisi hienoa saada kattava vastauskavalkaadi, jotta on mahdollista kehittää TukiWikiä työhön sopivammaksi. Jokainen vastaus on tärkeä. Ja kiitos kaikille --, jotka ovat tähän mennessä jo vastanneet kyselyyni. :)

terveisin Tarja

## Liite 4. Alkuperäiset sähköpostitse tulleet vastaukset

### 1. Millaisia ongelmia sinulla on ollut hakiessasi tietoa TukiWikistä?

#### **\*Jos sinulla on ollut ongelmia, miten ratkaisit ongelman?**

Hakukenttä toimii välillä heikosti, hakusana täytyy "tietää", jotta löytää oikean sivun. Alussa oli hankaluuksia hahmottaa wikin rakenne - mistä löytyy mitään, minkä alla on mikäkin. Nämä ongelmat ovat ratkenneet sillä, että wikiä on käyttänyt paljon eli opettelemalla. Suurimpana ongelmana pidän hakusanoja.

Jotenkin tuntuu vaikealta hakea tietoa. Hakukenttä ei tunnu oikein toimivan ja varsinkin kun kiireellä koittaa hakea tietoa, silloin ei ole helppoa löytää vastausta.

Olen järjestänyt itselleni suorat linkit kirjanmerkkeihin useimmin kysyttyihin ongelmiin.

TukiWikissä on suurin ongelma on tiedon löytyminen. Koska sanahakua wikissä ei ole, eikä vuosien varrella asiasanoja olla viljelty mukaan johdonmukaisesti, yksittäistä sivua on hyvin vaikea löytää. Ongelmaan voi pureutua myös hyvän rakenteen kautta, jossa asiat on jaoteltu aihepiireittäin kansioihin selkeästi. Tällä hetkellä kansiorakenne on kuitenkin epäselvä ja sekava, ja yksittäisen sivun löytäminen on usein helpompaa omien kirjanmerkkien kautta kuin plärräämällä kansioita auki tai yrittämällä keksiä onnistunutta hakutermiä. Joskus tämäkään ei valitettavasti auta, kun koittaa etsiä esim. ohjeita siitä, miten --. Helppo löytää, jos tiedät missä se on, muuten tähän menee ainakin puoli tuntia. Toinen suuri ongelma on tiedon vanheneminen tai sen alunperinkin huolimaton kirjaaminen. Wikissä on lukuisia sivuja, joissa tekstiä riittää vain pari riviä, ja nekin ovat osittain jo vanhentunutta tietoa.

Tuntuu että kun hakuun kirjoittaa jonkin avainsanan niin tulee googlemaisesti hirveä määrä osumia ja suurin osa ei liity asiaan millään tavalla. Olisi nastaa jos pystyisi määrittämään että miltä alueelta wikiä avainsana hakee artikkeleita (en tiedä tosiaan onko moinen mahdollista jo?)

Hakusanaa käyttäessä saa useita linkkejä sivuille, joista välttämättä yksikään ei sisällä tarvittavaa tietoa. Aikaa kuluu kun kaikki mahdolliset sivut käy läpi, lopulta päädyn googlaamaan tai kysymään työkalureilta.

Yleisin ongelma on oikean tukisivun haku. Apua olen etsinyt työkalureilla (tietääkö joku oikeaa linkkiä/sivua), kokeilemalla eri hakulaatikoita tai eri hakusanoja. Joskus olen yrittänyt etsiä myös hakemiston kautta (esim. --- etc).

Wikin haku toimii hieman hitaasti, ei useinkaan löydä hakemaani tai antaa sekavia tuloksia. En ole onnistunut ratkaisemaan ongelmaa, mutta olen oppinut luovimaan huonohkon hakutoiminnon kanssa. Wikissä on turhan monia erilaisia rakenteita, riippuen siitä, kuka on luonut alueen tai yksittäisen sivun. Pyrin vaikuttamaan asiaan tekemällä loogisia ja kevyitä rakenteita. Wiki toimii yleisesti hitaasti. En ole onnistunut kiertämään ongelmaa, mutta tulen sen kanssa toimeen.

## 2. Miten TukiWikiä mielestäsi voidaan kehittää, jotta se tukisi parhaiten Helpdesk-työtäsi?

Rakenne selkeämmäksi - pääotsikoiden tulisi kuvata paremmin sisältöä. Hakusanojen käytettävyyttä pitäisi parantaa.

Etusivulle mahdollisesti jonkinlainen "hakemisto", johon olisi tehty karkea jako eri palveluiden jne. välille.

Asiallinen haku on parasta, mitä wikiin voi saada. Vanhat roskat on pystyttävä siivoamaan pois, ja nykyistä tietoa on pystyttävä jäsentämään ja päivittämään sellaiseksi, että siitä on hyötyä. Kun asiakas on puhelimen toisessa päässä, ei ole aikaa kaivaa monimutkaisia asioita wikistä, joten palvelun laadun taso heikkenee. Luonnokset, draftit, vanhat sivut pitää saada pois näkyvistä, samoin turhat tuplasivut.

Joka artikkelille pitäisi saada oma artikkeli-ID jonka syöttämällä hakuun ko. artikkeli aukeaisi suoraan eteesi. Kun tulee jatkuvasti sitten käytettyä jotain ID:tä, se muistuu mieleen ja se on jatkossa sitten helppo vaan heittää hatusta hakuun tai kollegalle kertoa ja avot vastaus löytyy. Toki myös suosikkeihin lisääminen on yksi tapa...

Tällä hetkellä samasta asiasta on monilla eri sivuilla tietoa, esim. --. TukiWikiä voisi kehittää käymällä se kokonaisuudessaan läpi ja koota kaikki samaa asiaa sisältävät asia yhdelle sivulle. TukiWikin sivujen päivittäminen tarvitsisi säännöllisyyttä, vanhoista tiedoista on enemmän haittaa kuin hyötyä. Lisäksi pitäisi olla sivu jonne voisi laittaa Helpparissa ääneen esitettyjä usein kysyttyjä vakio -kysymyksiä, esim. --, -- yms., ja niihin vastaukset selkeästi; kun aikaa on ne voisi liittää ko. "oikealle asiasivulle". Ongelmana näissä kysymyksissä lienee se, ettei tietoa löydy TukiWikistä tai ettei asiasta ole ylipäättään kunnollista tietoa.

Tämä on arvaus, mutta onko TukiWikin hakutoiminnossa kehitettävää. Tai sitten opastaa meitä käyttäjiä siihen, miten haku toimii (jos vika on siinä, ettemme ymmärrä sitä).

Tiedon ajantasaisuus, oikeellisuus ja määrä voisi olla paremmalla tasolla, jotta Wikistä saisi vielä enemmän irti. Oikeaan suuntaan ollaan kuitenkin menossa. Toimivampi ja monipuolisempi hakutoiminto olisi tärkeä.

### 3. Riittääkö TukiWikin ohjeistus työn tekemiseen?

**\*Jos ohjeistus ei mielestäsi riitä, niin miksi ja mitä mielestäsi puuttuu?**

**\* Jos olet sitä mieltä, että ohjeistus on riittävää, niin mitä hyvää mielestäsi TukiWikissä on? Kerro muutama esimerkki.**

Wiki yksistään ei mielestäni riitä työn tekemiseen. Tukena ovat muut sivustot sekä työn mukana tuoma kokemus. Nimensä mukaisesti wiki tukee :) Wikiin ei ole mielestäni järkevää lisätä kaikkea - muuten se paisuisi vielä suuremmaksi.

Ohjeistus riittää usein jos se vain on ajan tasalla. Monesti myös sisäisesti tulisi muistaa että ohje on hyvä avata auki paremmin - asiantuntijalle moni asia saattaa olla yksinkertainen ja selviö mutta jos me täällä helpdeskissä käytämme Wikiä apuna juuri tuohon asiaan, emme välttämättä tunne sitä silloin kovin hyvin. Tällöin enemmän selitetty tai ns. "rautalankaversio" olisi parempi.

Monesti tieto on vanhaa ja linkit eivät toimi.

Monissa sivuissa wikissä löytyy hyvät tiedot ongelman ratkaisuun. Monissa kuitenkin informaation määrä on hyvin vaillinainen ja vajaa. Jos ohjelma/palvelu/tuote on täysin tuntematon helpparilaiselle, ja wikissä sanotaan että "helpdesk hoitaa asian", ei se auta tilanteen ratkaisussa. Samoin oikean vastuutahon löytäminen jonkin tuotteen, palvelun tai ohjelman käsittelijäksi on usein vaikeaa. Miten esimerkiksi löydetään, miten käytetään --? --?

-- on tehty huikea työ sivujen selkeäksi ja kattavaksi saamiseksi. Siellä tosin on niin monia sivuja, että oikean datan löytäminen voi jopa olla hankalaa tietotulvan alla. --asioista löytää hyvin tekstiä, kunhan tajuaa etsiä hakusanalla -- (mikä tietysti on vähän kummallista). Näissä molemmissa on kuitenkin hyvin tarkasti eritelty tapaukset ja ohjeet siihen, miten asiat hoidetaan, --tapauksissa vielä erityisen tarkasti ja perustellusti, se tietysti on hyvin tärkeä asiakin.

Käyttöliittymää voisi päivittää ehkä hieman, en itse niin hirveästi tykkää tuosta perus wiki-navigoinnista lainkaan. Ja kyllä se riittää työnteekoon, toki joskus on nopeampi vain kysyä vieruskaverilta asiasta.

TukiWikissä oleva tieto ei riitä, koska sitä ei ole tehty asiakkaiden kysymysten pohjalta. Se ei aina ole myöskään tarpeeksi tarkkaa. Ohjeistus on myös riittämätöntä siksi, ettei tietoa TukiWikistä löydy kovin helposti koska se on pirstaloituneena monelle sivulle. Pahin ongelma on sivuston vanhentuneet tiedot.

Yleisin syy riittämättömälle ohjeistukselle on se, että tukikortti on vanhentunut (tai sitä ei vielä löydy). Tukikorttien päivitysprosessi ja uusien tukisivujen tekeminen on hyvällä mallilla. Ajan tasalla olevien



tukisivujen ohjeistus on suurimmaksi osaksi riittävä. Laitetaan nyt esimerkiksi yksi ainoa ”--” (näitä piisaa :D).

Ohjeistus riittää melko pitkälle, mutta helpdesk-työn vaatimukset ohjeistukselle meidän ympäristössä ovat niin korkeat, että pelkästään Wikin avulla emme työstä selviä. Hyvän ja ajantasaisen ohjeistuksen tekeminen on vaativaa työtä ja vaatii jatkuvan resursoinnin. Resursointi ei ole toistaiseksi ollut riittävää ja se näkyy siten, että Wikissä on paljon vanhentunutta tietoa. Tukikortit ja niihin liittyvä asioista sopiminen on osoittautunut loistavaksi tavaksi saada molemminpuolinen ymmärrys palvelun tarjoajan ja helpdeskin välille, joka puolestaan johtaa korkeaan tukipalvelun laatuun ja asiakastyytyväisyyteen.

#### 4. Vapaa palaute

**\* Jos mieleesi tulee jotain TukiWikin kehitystyöhön liittyvää, kerro se tässä.**

Tämä on todella ympäröivä kommentti, mutta toivoisin, että wikin rakenteesta saataisi selkeämpi. Helpommin sanottu kuin tehty. Selkeyttä toisi sekin, että vanha tieto saataisi aktiivisemmin pois wikistä.

Wikin päivitys alkoi meillä vuoden alussa lupaavasti, mutta nyt aikaa tälle ei ole oikein saatu järjestettyä. Hankalaa on tietysti myös se, että joitain sivuja tulisi päivittää suoraan niistä vastaavat tahot siten, että myös Helpparilla olisi mahdollisuus toimia ohjeiden perusteella - oli ne sitten yksinkertaiset ohjeet, mitä pitää tehdä, tai sitten tarkat ohjeet siitä, kuka asiasta vastaa ja kenelle asia voidaan ohjata. Ensiarvoisen tärkeää olisi kuitenkin se, että perustoiminnallisuus saataisiin wikissä kuntoon - jonkinlaisen hakumootorin avulla.

Mietittävää on myös se, minkä verran asioita kannattaa laittaa suljettuun wikiin vain TIKEn henkilökunnan käyttöön, ja minkä verran niitä kannattaa laittaa julkisiksi ohjeiksi Helpdeskin verkkosivuille. Asiakkaiden kysymyksiin on helppo laittaa saatteeksi linkki verkkosivulle, mistä löytyy kuvalliset ohjeet - wikistä niitä ei oikein pysty jakamaan yhtä kivasti.

Päivittäkää käyttöliittymää ja hakutoimintoa, en keksi vielä oikeastaan muuta kun nyt --- käyttänyt :P

Asiakokonaisuudet samalle sivulle, parempi sivujen keskinäinen jäsenys (hakemistorakenne) TukiWikin hakuominaisuudet paremmiksi. Säännölliset sivujen päivitykset.

Jatkakaa hyvää työtä :)

Mielestäni on äärimmäisen tärkeää koko Tiken ja erityisesti helpparin toimintakyvyn kannalta, että TukiWikiin resursoidaan ja sitä kehitetään johdonmukaisesti ja määrätietoisesti, koska näen TukiWikin roolin on tulevaisuudessa yhä tärkeämmäksi.

# LÖYTYYKÖ WIKISTÄ?

TukiWikin kehittämissuunnitelma

Tarja Talvio



## Tavoite

Kehittämissuunnitelman tavoitteena on saada TukiWikin sisältämä tieto ajan tasalle käytettävyyden nostamiseksi. Pintaremonttiosiot sisältävät akuutit kehittämiskohteet ja syväremontti käsittää TukiWikin uudelleenjärjestelyn. Tutkimustulosten perusteella saadut nopeita toimenpiteitä vaativat muutosehdotukset tehdään heti.

### PINTAREMONTTI OSA 1

- ✓ Tutkimuskysymysten vastausten perusteella saadun palautteen läpikäynti, pohdintaa vastauksissa annetuista muutosehdotuksista ja mahdollisten toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus muun pintaremontin yhteydessä.

- ✓ Nopeita toimenpiteitä vaativat muutokset suunnitellaan ja toteutetaan heti.

Tie-  
dotus

### PINTAREMONTTI OSA 2

- ✓ Sivujen kartoitus vanhentuneen ja muuttuneen tiedon paikantamiseksi
- ✓ Vanhentuneen tiedon poistaminen yhteistyössä tiedon tuottajan kanssa
- ✓ Muuttuneen tiedon päivittäminen yhteistyössä tiedon tuottajan kanssa
- ✓ Päivitetyille sivulle "Parasta ennen -päiväykset"
- ✓ Hakutoiminnon parantaminen

Tie-  
dotus

### PINTAREMONTTI OSA 3

- ✓ Tukikortin ja tukimateriaalin tarvemäärittely (milloin tehdään tukikortti ja milloin tukimateriaalisivu)
- ✓ Yhtenäisten sivupohjien laadinta
  - tukikortti
  - tukimateriaali
  - perehdytysmateriaali
  - organisaatio- ja ryhmäkuvaukset
- ✓ Sivupohjiin "Parasta ennen" -päiväykset
- ✓ Määritelmä, mitä "Parasta ennen" tarkoittaa ja toimintaohjeistus
- ✓ Tuotettavan tiedon tarkempi määrittely (kriteerit ja laatu)
- ✓ Tiedon luonnin, päivittämisen ja poiston vastuiden määrittely
- ✓ Tiedon luonnin, päivittämisen ja poiston seurannan järjestäminen
- ✓ Vanhentuvan materiaalin tarkemman seurannan järjestäminen

Tie-  
dotus

#### PINTAREMONTTI OSA 4

- ✓ Organisaatiota ja ryhmiä esitteleville sivuille visualisointia organisaatiokuvan ja ryhmäkuvien muodossa
- ✓ TukiWikin esittely etusivulle
- ✓ TukiWikin selkeä sisällysluettelo linkkeineen etusivulle
- ✓ Käyttöohjeistuksen laadinta "Miten käytän TukiWikiä"
- ✓ Ohjeistuksen laadinta TukiWikin kirjoittajille "TukiWikin kirjoittajan opas"
- ✓ TukiWikin kirjoittajakoulutuksen tarpeen kartoittaminen ja tarvittaessa täydentävän materiaalin laadinta
- ✓ Perehdytysmateriaalin tarkistaminen TukiWikin ohjeistuksen osalta ja mahdollisten muutosten lisäys
- ✓ Hiljaisen tiedon kartoituksen ja keräämisen suunnittelu ja toteutus

Tie-  
dotus

#### SYVÄREMONTTI

- ✓ Rakenteen uudelleen määrittely
- ✓ Tiedon uudelleen jäsentely
- ✓ Pintaremontti-lista!

Tie-  
dotus

#### TÄRKEÄÄ

- ✓ Riittävä resursointi
- ✓ Vastuuttaminen
- ✓ Tietojen säännöllinen päivittäminen
- ✓ Riittävä tiedotus

Tie-  
dotus

